

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Pitkin Kielisiltaa

Katsaus ammattilehden sisältöön vuosina 2005–2010

Ilona Karilo

Viittomakielen koulutusohjelma (240 op)

Toukokuu 2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Ilona Karilo	Sivumäärä 47 ja 4 liitesivua
Työn nimi Pitkin Kielisiltaa – katsaus ammattilehden sisältöön vuosina 2005–2010	
Ohjaava(t) opettaja(t) Hanna Putkonen-Kankaanpää ja Anitta Malmberg	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Suomen Viittomakielen Tulkit (SVT)	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyssäni tutkin Suomen Viittomakielen Tulkit (SVT):n ammattilehden Kielisillan sisältöä tarkastellen siinä esiintyneitä puheenaiheita vuosien 2005–2010 aikana. Tutkimusmenetelmänä on käytetty sisällönanalyysiä, jonka avulla lehden sisältö on tiivistetty sanallisiksi kuvauksiksi kuuden vuoden ajalta. Olen nostanut esiin vuosien 2005–2010 puhutuimpia aiheita, joista olen keskittynyt tarkemmin neljän valikoidun aiheen esiintymistiheyteen. Aiheet ovat asiakkaiden kokemukset tulkkauspalvelusta, tulkkauksen laatua käsittelevät artikkelit, tulkin edunvalvonta ja työssä jaksaminen sekä keskustelu vaihtolovelvollisuudesta.</p> <p>Valitsemistani neljästä aiheesta lehdissä eniten käsitellyksi aiheeksi nousivat tulkin asiakkaiden kokemukset tulkkauspalvelusta. Tutkimuksessani olen selvittänyt diskurssianalyysin keinoin, millaisia merkityksiä asiakkaat antavat tulkin roolille. Diskurssianalyysini tutkimusvuodeksi valitsin vuoden 2008, mikä tarkoittaa minun keskittyvän kyseisenä vuonna esiintyvien asiakaslähtöisen artikkeleiden diskurssin tutkimiseen.</p> <p>Olen haastatellut lisäksi viittomakielen tulkkeja heidän lukutottumuksistaan ja mielipiteistään ammattilehteään kohtaan. Esitin haastattelussa tulkeille joitakin lehdestä poimittuja tulkin asiakkaan puolelta esitettyjä ajatuksia ja toiveita viittomakielen tulkin työstä. Haastateltavat saivat kommentoida asiakkailta esitettyjä ajatuksia, ja ehdottaa omia näkökantoja puhuttaviin aiheisiin. Tulkeille pohdittaviksi esitetyt aiheet käsitelivät tulkin kielitaidon kehittämistä kuurojen yhteisön sisällä, palautteen keruuta tulkin asiakkaalta, kuulevan asiakkaan informoimista ennen tulkkaustilannetta sekä tulkkien erikoistumista eri alojen tulkkaukseen. Haastatteluun vastasi yhteensä 77 viittomakielen tulkkia ympäri Suomea.</p>	
Asiasanat ammattilehti, ammattiyhdistys, sisällönanalyysi, viittomakieli	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Ilona Karilo	Number of Pages 47 and 4 attachments
Title A content analysis to special journal of Sign Language Interpreters	
Supervisors Hanna Putkonen-Kankaanpää ja Anitta Malmberg	
Subscriber and/or Mentor) Finnish Association Of Sign Language Interpreters	
Abstract <p>A purpose of this thesis is to concentrate on the most discussed topics in Sign Language Interpreter's special journal Kielisilta during years of 2005-2010. Publisher of the special journal is A Finnish Association Of Sign Language Interpreters. Research method carried out was a content analysis. Material is aggregated together by yearly from 2005 to 2010 and highlighted the most discussed topics. From these heighten topics I chose four (4) for more presis analysis of their prevalence. Those topics are the experiences of interpreter's clients out of interpreting service, the articles dealt with a quality of interpreting, a trusteeship between interpreters and a conversation about bound to secrecy.</p> <p>The most discussed topic was the experience of interpreter's clients out of interpreting service. Ultimately the research clarifies how interpreter's client's pregnancy their thoughts related to the role of sign language interpreter. I pointed out the modes how clients express the role of interpreter in special journal during year of 2008. Research method carried out was a discourse analysis.</p> <p>I also interviewed sign language interpreters about their experience of the special journal in one's point of view. They mayed remark some thoughts from clients I have pointed out for them. Questions asked were how the interpreters shall develop their sign language skills within the deaf society, giving feedback, information given to hearing clients before occasion and how interpreters should specialise in different areas connecting to signed matter. Interview was answered by 77 interpreters all over Finland.</p>	
Keywords special journal, trade union, content analysis, sign language	

TIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2. KIELISILTA - TULKKIEN AMMATTILEHTI	8
2.1 Toimitus rakentaa lehden	9
2.2 Mitä lehti tarjoaa	11
2.3 Vakiopalstat	12
3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	13
3.1 Tutkimusaineisto	13
3.2 Aikaisempia tutkimuksia	14
3.3 Tutkimusmenetelmät	15
3.3.1 Sisällönanalyysi	15
3.3.2 Diskurssianalyysi	16
3.3.3 Lukijahaastattelu	17
4 SISÄLLÖNANALYYSIN TULOKSET	18
4.1 Sisällönanalyysi lehden vuosikerroista 2005-2010	18
4.1.1 Lehden vuosikerta 2005	18
4.1.2 Lehden vuosikerta 2006	19
4.1.3 Lehden vuosikerta 2007	20
4.1.4 Lehden vuosikerta 2008	21
4.1.5 Lehden vuosikerta 2009	23
4.1.6 Lehden vuosikerta 2010	24
4.2 Lehden puhuttavimmat aihealueet	25
4.2.1 Asiakkaan kokemukset tulkkauspalvelusta	26
4.2.2 Tulkkauksen laatua käsittelevät artikkelit	27
4.2.3 Tulkin edunvalvonta ja työssä jaksaminen	28
4.2.4 Keskustelu vaitiolovelvollisuudesta	29
5. DISKURSSIANALYYSI ASIAKKAIDEN ARTIKKELEISTA	30
6 LUKIJAHAASTATTELUN TULOKSET	33
6.1 Lukijoiden odotukset ammattilehdeksi	33
6.2 Lukijoiden odotusten toteutuminen	34
6.3 Lehden neutraalisuus	36
6.4 Mielenpitoita palautteen keruusta asiakkaalta	38
6.5 Vastanneiden mielenpitoita kielitaidon kehittämisestä yhteisön sisällä	39
6.6 Asiakkaiden informoinnista ennen tulkkausilannetta	39
6.7 Vastanneiden mielenpitoita tulkkien erikoistumisesta	40
6.8 Palautetta lehdelle	41
6.9 Lukijahaastattelun tulosten analysointi	41

7 YHTEENVETO	42
8 POHDINTA	44
LÄHTEET	47
LIITE(1)	49

1 JOHDANTO

Viittomakielen tulkin ammatti on ala, jonka juuret juontavat yli kolmenkymmenen vuoden taakse. Ammatti on muovautunut ajan saatossa ja kehittynyt yhä professionaalisempaan suuntaan. Kehityksen alulle saattava tekijä on ollut vuonna 1982 alkanut viittomakielen tulkkien yhdistystoiminta, joka saattoi tulkit järjestäytymään alallaan. Myös koulutuksen rakenteelliset muutokset vuosikymmenten aikana ovat tuoneet muutoksia alalle. Ammatin muutosvirtojen tutkiminen on mielenkiintoista ja antoisaa. Se antaa pohjaa ymmärtää tulevaa ammattiani syvemmin ja pääsen sitä kautta todella pohtimaan tulkin identiteettiä. Yksi parhaimmista näkökentistä tulkin arkeen on mielestäni alan ammattilehti. Se on olemassa omiaan varten, edustaen viittomakielen tulkkeja. Lehdessä puidaan ajankohtaisia aiheita tulkin työhön liittyen ja se antaa mittavan kokonaiskuvan siitä, mitä kaikkea tulkin työ sisältää. Lehteen kirjoittavat esimerkiksi viittomakielen tulkit, heidän kuurot ja kuulevat asiakkaansa, tulkkiopiskelijat sekä viittomakielialalla toimivat tahot. Kielisilta edustaa siis monen eri osapuolen välistä vuoropuhelun kenttää.

Tutkimukseni selvittää mitä aiheita tulkkien ammattilehti Kielisilta on kuuden vuoden (2005–2010) aikana käsitellyt ja kuinka usein tietyt aiheet ovat nousseet pintaan. Yhteenvedosta muodostuu kokonaiskuva siitä, millaisena viittomakielen tulkin ammatti näyttäytyy alan ammattilehden kautta. Viittomakielen tulkin työ on asiakaspalvelutyötä ja osa tulkin ammattitaitoa on lukea tilanteita. Tulkin ja asiakkaan toimiva vuorovaikutus mahdollistaa tulkkaustilanteen sujuvuuden. Tuon tutkimuksessani esiin tulkkaustilanteeseen osallistuvien kuulevien ja kuurojen asiakkaiden lehdessä käsittelemiä aiheita saadakseni tuntumaa asiakkaiden ajatuksista koskien tulkin työtä. Haastattelun lisäksi viittomakielen tulkkeja selvittääkseni kuinka antoisana he ovat kokeneet lehden ammatillisesta näkökulmasta. Haastateltavat saavat kommentoida lisäksi lehdestä poimimiani tulkin asiakkaiden ajatuksia koskien tulkkauspalvelua.

Vaikka ulkopuolisena henkilönä tarkastelen Kielisillan sisältöä, minullakin on opiskeluaikana jo muodostunut tiettyjä mielipiteitä ja näkemyksiä alaani liittyen. En ole va

paa tietyistä näkemyksistäni joihin tiedostamatta tai tiedostaen nojaan. Minun täytyy siis pohtia omia taustasitoumuksiani, eli millaisten ideologioiden, arvojen ja katsantokantojen kautta tulkitsen tutkittavaa tekstiä. Tästä syystä opinnäytetyöni tuntuu erityisen mielenkiintoiselta ja avartavalta. Saan tilaisuuden työni lomassa pohtia, mistä omat tulkintani ja mielikuvani ovat lähtöisin, ja kuinka tiedostamattomat asenteeni tulevat minulle itselleni esiin.

2 KIELISILTA- TULKKIEN AMMATTILEHTI

Tulkkien edunvalvonta siirtyi 1982-luvulla Kuurojen Liitolta Suomen Viittomakielen Tulkit ry:lle minkä seurauksena tulkkien ammattiyhdistystoiminta alkoi. Muutos oli välttämätön, sillä kuurojen edunvalvojana Kuurojen Liiton rooli tulkin asioiden ajajana nähtiin ristiriitaisena. Myös tulkit itse kaipasivat kuuluvansa samaa työtä tekevien joukkoon, jolloin ammatillisia kysymyksiä, vaikeuksia ja tavoitteita voitaisiin pohtia yhdessä. Kuurojen Liitto kutsui tulkit kaksipäiväisille opintopäiville, joiden tavoitteena oli perustaa tulkeille oma yhdistys. Opintopäiville saapuikin yli sata viittomakielen tulkkia, ja näin yhdistys sai alkunsa. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 25–25.)

Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT) toi viittomakielen tulkin työtä tekevät ihmiset yhteen ja näin päästiin pohtimaan yhteisiä kysymyksiä sekä ajamaan ammatillisia etuja ja tavoitteita. 1990 – luvulla ammatissa toimiville alettiin lähettää jäsenkirjeitä. Kirjeestä muovautui ajan saatossa oma lehti, joka vuonna 1998 sai nimekseen Kielisilta. Lehden sisällön uudistamisprosessi käynnistyi vuonna 2004. (Pakkala, 2006 9-10; Kielisilta 1/2007, 3.)

SVT on valtakunnallinen viittomakielen tulkkien etujärjestö, jonka tarkoituksena on toimia yhdyssiteenä tulkkien välillä ja edistää tulkkitoimintaa Suomessa. Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys tekee esityksiä jäsentensä palkkauksen ja etujen parantamiseksi, pitää yhteyttä jäsenistöön, muihin tulkkijärjestöihin ja viranomaisiin, harjoittaa tiedotustoimintaa ja toimii viittomakielen tulkkien asiantuntijaelimenä sekä järjestää säännöllisesti ammatillista koulutustoimintaa. SVT oli Erityisalojen Toimihenkilöliitto ERTO:n jäsen vuosina 1986–2006. Yhdistys on liittynyt Akavan Erityisaloihin vuonna 2006. (SVT ry, 2006.)

Kielisilta on viittomakielen tulkkien ammattilehti, jota SVT julkaisee neljä kertaa vuodessa. Lehden kautta lukijat saavat uusinta tietoa viittomakielen tulkkien paikallisista, valtakunnallisista ja kansainvälisistä asioista ja tapahtumista. Artikkelit käsittelevät ajankohtaisia uutisia tulkkauksen ja kääntämisen rintamalta, hyviä tulkkaukikäytäntöjä, tulkin etiikkaa, asiakaspalvelua ja työssä jaksamista. Lehti haluaa luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta ja antaa puhtia jatkaa tulkin työtä. (SVT ry, 2011.)

Vuonna 2004 Kielisillan toimituskunta käynnisti lehden uudistamisprosessin, jonka tavoitteena oli sisäinen ja ulkoinen uudistuminen korkealaatuisen ja ammatillisen jäsenlehden luomiseksi. Lehden ulkoasun suunnittelu, taittopohjien teko sekä oikoluku tilattiin toimituksen ulkopuolelta. Suunnitteluprosessissa huomiota kiinnitettiin lehden yhtenäiseen ilmeeseen, typografiaan, layoutiin ja paperilaatuihin. Sisällöllisesti lehteä haluttiin selkeyttää käsittelemään SVT:n vuoden teeman mukaisia aiheita. SVT:n verkkosivuilla Kielisiltaa kuvaillaan näin:

”Sisällöllisesti Kielisilta pyrkii uusimman tiedon välittämiseen viittomakielien tulkkien paikallisista, valtakunnallisista ja kansainvälisistä asioista ja tapahtumista, samalla kun se tarjoaa ajankohtaisia uutisia tulkkauksen ja kääntämisen rintamalta (Pakkala 2006, 9, 11).”

Vuonna 2006 Pigga – Maiju Pakkala tutki opinnäytetyössään SVT:n jäsentiedotteen kehittymistä 1980 – luvun lopulta vuoteen 2005. Pakkala on toiminut hallituksen jäsenenä 1994-luvulta alkaen eri tehtävissä, kuten toimituskunnassa, sisäisenä tiedottajana, taittajana, varapuheenjohtajana, sekä Kielisillan päätoimittajana. Pakkalan työn tavoitteena oli tuottaa kokonaisvaltainen kuvaus Kielisilta lehden toimittamisesta perehdytysmateriaaliksi tuleville lehden toimittajille ja kehitystyötä varten. Oma työni jatkaa lehden sisällön kuvausta vuodesta 2005 vuoteen 2010, mutta työ rakentuu sisällön analyysin pohjalta. Tutkimukseni tavoite on antaa ulkopuolisen arvio siitä, millaisena viittomakielentulkin ammatti Kielisillassa näyttäytyy viimeisen kuuden vuoden aikana.

2.1 Toimitus rakentaa lehden

Suomen viittomakielen tulkit ry:n jäsenlehti Kielisilta ilmestyy neljä kertaa vuodessa, mutta toimitustyötä tehdään vuoden ympäri. Yhden lehden painosmäärä on noin 700 kappaletta. SVT:n vuosikokouksessa valitaan vuosittain osittain vaihtuva hallitus hoitamaan yhdistyksen asioita. Hallitus päättää jäsenten vastuualueet joka vuoden alussa (Pakkala 2006, 5). Vuonna 2011 Kielisillan päätoimittajana toimii SVT:n hallituksen puheenjohtaja Johanna Savulahti. Yhdistyksen hallitukseen kuuluu kahdeksi kalenterivuodeksi valittu puheenjohtaja sekä kuusi (6) kahdeksi kalenterivuodeksi valittua varsinaista jäsentä. Jäsenistä puolet on vuosittain erovuorossa. Ensimmäistä ker-

taa valittaessa ratkaistaan erovuoroisuus arvalla. Lisäksi valitaan kolme (3) varajäsentä. Varajäsenten toimikausi on yksi (1) vuosi. Hallituksen toimikausi alkaa syyskokuusta seuraavan kalenterivuoden alusta. (SVT ry, 2006.)

Kielisillan toimituksen kokoonpano ei ole tarkasti määritelty. Lehden teosta kiinnostuneille on tarjolla erilaisia vastuualueita. Puheenjohtaja toimii kuitenkin yleensä myös lehden päätoimittajana. Muita toimituksen virkoja ovat varapuheenjohtaja, toimitussihteeri, toimittaja, taloudenhoitaja, opiskelijavastaava, yhdyshenkilövastaava, kansainvälisyysvastaava, jäsenvastaava, tiedottaja, sihteeri, editori, kuvankäsittelijä ja oikolukija. Lehden taiton ja ulkoalus tuottaa Kairo Graphics Oy ja painosta vastaa Picaset Oy, Helsinki. (Malmberg, 2011.)

Lehden teemat määritellään vuoden alkuun mennessä aloituskokouksessa. Sisällön nähtyään toimittajat voivat itse päättää, mikä työ tuntuu itselleen sopivalta. Toimitussihteeri ja päätoimittaja voivat myös ehdottaa kirjoitusvastuita toimittajille. Vastuu tarkoittaa artikkelin kirjoittamista itse, tai kirjoituspyynnön lähettämistä kirjoittajalle. Vuonna 2010–2011 kuvien käsittelyn sekä oikoluvun ja editoinnin hoitavat kuitenkin aina tietyt henkilöt (Kaisa Snellman ja Kaisa Markkula). Kaikilta ulkopuolisilta kirjoittajilta, jotka eivät ole SVT:n jäseniä, pyydetään postiosoite, jotta lehti voidaan ilmestyttyään lähettää kiitokseksi. Osoitteet lisätään myös painon postituslistaan. Toimituskunnan itse kirjoittamat artikkelit kiertävät sähköpostissa kaikkien luettavana, vaikka erityinen lukuvastuu onkin nimetty aina tietyille henkilöille. (Trogen, 2011)

Lehden rakentamisen lomassa toimitus kokoontuu yhteen, sekä järjestää palavereita verkossa Skypeä käyttäen. Keskustelu on myös vilkasta sähköpostissa ja Kielisillan taiton Active – ohjelmassa. Ennen aineistopäivää toimitussihteeri tekee useamman sivukartan, josta näkyy lukuvastuut jokaiselle jutulle. Tähän mennessä myös ulkopuolelta tulevat jutut ovat tulleet toimituskunnan luettavaksi. Lukuvastuu tarkoittaa esioikolukua, jossa lukija tarkastaa artikkelin loogisuuden, alan sanaston ja etsii mahdollisia virheellisiä seikkoja. Jokainen saapunut artikkeli siirretään SVT:n taiton Active- ohjelmaan, jossa niitä toimituksen jäsenet kommentoivat ja päivittävät niitä. Artikkeleiden työstäminen alkaa noin kahdeksan (8) viikkoa ennen lehden ilmestymistä ja noin kuukausi ennen tätä on aineistopäivä. Tämän jälkeen alkaa oikoluku, joka kestää 4-5 päivää. Oikoluvun jälkeen toimitus käy korjaukset läpi kohta kohdalta

ja hyväksyy tai hylkää ne. Tässä vaiheessa oikoluettut tekstit on hyvä lähettää ulkopuoliselle kirjoittajalle hyväksyttäväksi. Täysin korjatut artikkelit siirretään Taittokansio – foorumille, josta taittaja noutaa aineiston. Taitto alkaa 3 viikkoa ennen lehden ilmestymistä ja sinä aikana ensimmäinen versio lehdestä lähetetään toimitukseen korjailuja varten. Viimeinen, valmis taitto tulee juuri ennen painoa. Paino alkaa noin puolitoista viikkoa ennen lehden ilmestymistä. Painojälki käydään katsomassa paikan päällä, jolloin on mahdollista tehdä vielä tarvittavia muutoksia lehteen. Postitus lukijoille alkaa ilmestymisviikon alkupuolella. (Trogen, 2011)

Kielisilta peilaa sisällöllisesti yhdistyksen ja tulkkausalan ajan mukaisia teemoja. Nykymuodossaan Kielisilta on myös jäsenhankinnan tärkeä väline. Lehteä markkinoidaan yhdistyksen ulkopuolelle ja ilmoitustilaa myydään mm. oppilaitoksille. Tulot käytetään suoraan lehden tuottamiseen ja julkaisuun. Kielisillan päätoimittajana työskentelee yksi hallituksen jäsenistä. Kielisillan toimituskunnassa työskentely on luottamus-toimen määrittämää tai vapaaehtois pohjaista työtä, mikä SVT:ssä tarkoittaa erilaisia työryhmätehtäviä, joihin hallitus pyytää jäsenistöstä toimijat mukaan. (Pakkala 2006, 6-8.)

2.2 Mitä lehti tarjoaa

Viittomakielen tulkit saavat lehden kautta tietoa alan paikallisista, valtakunnallisista ja kansainvälisistä uutisista ja tapahtumista. Lehti koostuu toimituksen ja lehden ulkopuolisten lukijoiden kirjoittamista artikkeleista ja vakiopalsoista. Käsiteltävinä aiheina ovat muun muassa hyvät tulkkauskäytännöt, uutiset tulkkauksen ja kääntämisen rintamalta sekä tulkin etiikka, asiakaspalvelu ja työssä jaksaminen. Lehti haluaa luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta ja antaa puhtia jatkaa tulkin työtä. (SVT ry, 2011)

Tulkeilla on mahdollisuus kirjoittaa artikkeleita lehteen haluamistaan aiheista. Silloin tällöin ilmestyvälle Mieli-palstalle on mahdollista kirjoittaa myös anonyymisti, henkilöllisyyttään paljastamatta. Tulkkien mielipiteitä ja palautetta artikkeleista toivotaan usein erikseen päätoimittajan tai toimitussihteerin palstoilla. Tällöin toimituksen sähköpostiosoite mainitaan tekstin lopussa yhteydenottoa varten.

Kielisilta julkaisee lähes joka numerossa myös kuuron kirjoittaman asiantuntija-artikkelin liittyen tulkkauspalveluun. Kirjoittajina ovat olleet mm. Kuurojen Liiton toiminnanjohtaja sekä viittomakielen opettajia ja tutkijoita. Asiakkaat tuovat äänensä kuuluviin lehdessä myös tavallisen tulkinkäyttäjän roolista. Vuoden 2005 alusta mukana ollut palsta Toisesta vinkkelistä on asiakkaiden palsta, jossa kirjoittaja saattavat olla anonyymejä, mutta tilanteet perustuvat aina tositilanteisiin ja todellisiin henkilöihin (Kielisilta 1/2005, 12). Viimeisen kuuden vuoden aikana artikkeleiden takana ovat olleet pääasiassa kuulevat tulkinkäyttäjät, mutta joukkoon on mahtunut myös kuurojen asiakkaiden kirjoituksia.

2.3 Vakiopalstat

Kielisillan uudistamiskokouksessa vuonna 2004 päätettiin, että lehteen tuotetaan jatkossa seuraavat jatkuvat artikkelit: Päätoimittajailta-palsta, Puheenjohtajan palsta, Hallituksen kuulumisia, SVT:n puheenjohtajat kavalkadi (joka jäi toteutumatta), Sanasto (suomi-suomi), Kirjaesittely, Ulkopuolinen kolumnisti, sekä seuraavat artikkelisarjat: Asiakkaan ääni (myöhemmin Toisesta vinkkelistä), Maan esittely, Ilmoitustaulu, Mitä kuuluu marjaleena ja EFSLI in BRIEF. Myöhemmin mukaan tuli myös Domino-sarja. (Pakkala 2006, 11.)

Viiden vuoden aikana (2005–2010) osa artikkelisarjoista kuten Mitä kuuluu marjaleena, Domino, Maan esittely, sekä kaksi jatkuvaa pakinaa (Tulkki Vallaton ja Ruttuvääri) jäävät pois. Lehti muuttuu tietyllä tavalla ammatillisemmaksi, sillä vakiopalstoina alkavat tulkkien palsta Ammatillisesti ajateltuna, asiakkaille suunnattu Asiakkaan asialla sekä asiakasjärjestöille tarkoitettu Kirjeitä kentältä. Lehti alkaa julkaista myös uusia kevyempiä palstoja, kuten Vapaalla, jossa tulkit kertovat vapaa-ajan vietostaan ja harrastuksistaan, sekä vuoden mittaisen juttusarjan Vanhemmuus ja tulkit, jossa tulkit pohtivat vanhemmuuden vaikutuksia työelämäään. Muita uusia vakiopalstoja vuoteen 2010 mennessä ovat Esittelyssä yhdyshenkilöt, Ilmoitustaulu, Edunvalvonta, Opiskelijapalsta, sekä valtiollistamista käsittelevä Mitä Kelaat – palsta.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Kielisillan toimitus ja lukijat muodostavat tekstiyhteisön, jonka jäsenet ovat symmetrisessä suhteessa toisiinsa. Se tarkoittaa, että tekstejä tuotetaan, mutta niitä myös luetaan ja tulkitaan tekstiyhteisön jäsenenä. (Mäntynen & Shore & Solin, 2006, 261.) Kielisillan toimitus koostuu pitkälti tulkeista. Tämä mahdollistaa sen, ettei lehti pääse etääntymään lukijoistaan ja pystyy ottamaan asiat huomioon tulkin näkökulmasta. Suomen Viittomakielten Tulkit ry:n on kiinnostunut siitä, millaisena tulkkien ammattilehti Kielisilta ulospäin näyttäytyy. Tämä kertoo halusta kehittyä ja uskalluksesta avoimeen keskusteluun. Tutkimuksessani rakennan Kielisillan vuosikertoista 2005–2010 sanallisen sisällönanalyysin, jossa tiivistän keskustelunaiheet vuosittaisiksi yhteenvedoiksi. Kartoitan myös eri palstojen ilmestymistä eri aikoina. Näiden pohjalta minulle muodostuu yleiskuva lehden annista viimeisen kuuden vuoden ajalta. Kokonaisuuden hahmottamisen kautta alalla vaikuttavia ideologioita voi ymmärtää ja tarvittaessa kyseenalaistaa.

Viittomakieliala on palveluala, joten tulkin asiakkaan mielipide lehden sivuilla ei mielestäni ole merkityksetön. Asiakkaaksi määrittelen henkilön, joka on vuorovaikutustilanteessa riippuvainen tulkin palvelusta. Tällöin asiakkaiksi lukeutuvat kaikki tulkikaustilanteessa tulkin avulla kommunikoivat kuuro tai kuuleva osapuoli. Valitsin yhdeksi näkökulmaksi analysoida asiakkaiden kirjoituksia tulkkien ammattilehdessä diskurssianalyysin keinoin. Ammatin kehittymisen ja laadukkaamman palvelun kannalta asiakkaan mielipide on tärkeä. Pohdin, kuinka tulkin asiakkaan artikkelit sulautuvat lehden sisältöön, kohtaavatko tulkin ja asiakkaan tarpeet, sekä mitä asioita asiakkaat näkevät aiheellisiksi käsitellä.

3.1 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoni koostuu Kielisilta lehdistä vuosilta 2005–2010. Lehdet sain toimituksen aikaisemmalta päätoimittajalta Anitta Malmbergiltä, lehden taitolta Kairo Graphicsilta ja Kuurojen Liiton kirjastosta Valkeasta Talosta. Aineiston analyysi on rajattu alkavan vuodesta 2005, sillä Pigga – Maiju Pakkala on tehnyt aikaisempaa

tutkimusta lehden sisällöstä vuonna 2006. Pakkala tutki ammattilehden kehitystä 1980 – luvun lopulta vuoteen 2005.

3.2 Aikaisempia tutkimuksia

Aikakausilehtien liitto julkaisi vuonna 1999 Ammattilehtien tietopakettin, jossa kartoitettiin muun muassa ammatti- ja järjestölehtien levikkiä, siinä esiintyvää mainontaa, sekä ammattilehtien määrää eri maissa vuosina 1997. Tutkimuksen mukaan Suomessa on vuonna 1998 lopussa julkaistu 2 062 eri ammattilehteä. Tutkimuksessa analysoitiin 560 työssäkäyvän suomalaisen tottumuksia hyödyntää eri alojen ammattilehtiä. Tutkimusraportti kertoo ammattilehden lukemisen motiiveiksi nousseen esimerkiksi uuden tiedon saannin koskien alan työkaluja, käytäntöjä ja sääntöjä. Myös muiden alalla olevien mielipiteiden seuraaminen, ammatissa tarvittavien lisätietojen saaminen, sekä jokapäiväiseen työhön liittyvien ideoiden kerääminen nähtiin syynä lukea ammattilehteä. Lukijat mainitsivat myös kiinnostuksesta lukea luotettavia asiantuntijajulkaisuja alansa lehdestä. (Aikakausilehtien liitto, 1999,4,19.)

Focus Masters Oy Business to Business Mediat Oy toteutti S&A Toimiston ammattilehden lukijatutkimuksen vuonna 2007. Tutkimuksessa haastateltiin 150 lehden tilaajaa ja tuloksista selvisi S&A lehden saavan lukijoiltaan kokonaisuutena hyvin myönteistä palautetta. Lehden kouluarvosanaksi muodostuu keskimäärin 8,1 ja yhtä lehden numeroa luetaan tai selaillaan keskimäärin 2,5 kertaa. 66 % lehden lukijoista lukee lehdestä muutaman mielenkiintoisen artikkelin, 30 % lukijoista kertoo lukevansa noin puolet lehdestä, ja 9 % lähes koko lehden. (Focus Master Oy 2007, 3-18.)

Aikakausmedia ja Innolink Research Oy toteutti vuonna 2010 Puumies lehden lukijatutkimuksen. Tutkimuksessa selvitettiin lehden lukijaprofiilia, sekä lukijoiden mielipiteitä ammattilehdestään. Analyysi perustuu 265 lukijavastaukseen. 98 % lukijoista piti lehteä luotettavana ja asiantuntevana, ja 25 % kertoi säilyttävänsä lehden vuosikerrat. Sama määrä vastanneita kertoi kokevansa kaikki lehden esillä pitävät aihealueet kiinnostavina. (Aikakausmedia ja Innolink Research Oy 2010, 2-3.)

3.3 Tutkimusmenetelmät

3.3.1 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja (KvaliMOTV, 2006). Sen tarkoituksena on tiivistää tutkittava kohde kuvaukseksi, joka on mahdollista kytkeä laajempaan kontekstiin sekä aikaisempiin tutkimustuloksiin. Tutkittavat tekstit voivat olla esimerkiksi kirjoja, lehtiä, puheita tai haastatteluita. Aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysin ohella voidaan puhua myös sisällön erittelystä, jossa tutkitaan kvantitatiivisesti eli määrällisesti jotakin tekstin tai dokumentin sisältöä. Tässä tapauksessa on mahdollista esimerkiksi tutkia tiettyjen sanojen esiintymistiheyttä tietyissä dokumenteissa. Aineiston sanallisesta kuvailusta käytetään sen sijaan nimitystä sisällönanalyysi. Sisällönanalyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta järjestämällä aineisto tiiviiseen muotoon. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 105–108.)

Tutkimusaineisto järjestellään ja kuvataan sanalliseksi kokonaisuudeksi. Aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan. Tulos perustuu tutkijan subjektiiviseen näkemykseen asiasta. (Salin 2009.)

Anu Tanskanen (1999) kuvaa artikkelissaan Sisällönanalyysiä hoitotieteessä sisällön analyysin keskeisiä tavoitteita. Hän kuvailee sisällönanalyysin tähtäävän tiivistettyyn ja yleisessä muodossa olevaan kuvaukseen tutkimuksen kohteesta. Lopputuloksena saadaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita, käsitteitä tai malli. Analyysin tekemiseen ei ole olemassa yksityiskohtaisia sääntöjä. Tutkijan on ratkaistava, keskittyykö hän vain siihen, mikä on ilmiselvästi ilmaistu vai analysoiko hän myös piilossa olevia viestejä. Sisällönanalyysin ongelmana on pidetty sitä, että tutkija ei pysty objektiiviseen tarkasteluun analyysiprosessissa, vaan tulos perustuu liikaa tutkijan subjektiiviseen näkemykseen kohteesta. Haasteena pidetään tutkijan kykyä pelkistämään aineisto ja muodostamaan kuvauksen mahdollisimman luotettavaksi. Luotettavassa tutkimuksessa aineiston ja analyysin yhteys on helposti nähtävissä. Sisällönanalyysiä pidetään vaativana tutkimusmenetelmänä, mutta se on hyödyllinen tutkijan ana-

lysoidessa kohdetta huolellisesti ja systemaattisesti tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. (Tanskanen, 1999; Kyngäs & Vanhanen, 1999, 5, 10, 45.)

3.3.2 Diskurssianalyysi

Diskurssintutkimus on monitieteinen ja jatkuvassa kehityksessä elävä tieteenala, joka tutkii kielenkäytön ja sosiaalisen toiminnan välistä suhdetta. Diskurssianalyysiä on hyödynnetty monissa tieteissä, kuten humanistisessa ja yhteiskuntatieteissä sekä kasvatusta ja terveystieteissä. Vaikka kullakin alalla sille määräytyy erilaisia ominaispiirteitä, diskurssintutkijoita yhdistää kiinnostus merkityksen sosiaaliseen rakentumiseen. Kielenkäyttöön liittyvät normit ja säännöt, sekä kielen jatkuva uusintava ja muuttava toiminta luovat jännitteen, jota diskurssintutkijat pyrkivät avaamaan. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 7,8.)

Kielenkäyttäjän valintoihin eli resursseihin liittyy aina rajoituksia ja normeja, sillä kieli ei ole täysin kahleista vapaa villi resurssi. Valintoja rajoittaa käyttök konteksti viestintätilanteessa. Esimerkiksi normit, arvot, institutionaaliset rutiinit ja muut kielenkäyttäjät sulautuvat kielenkäyttäjän omien käsitysten lisäksi puheena olevaan ilmiöön. Tämän seurauksena yksittäinen kielenkäytön palanen on pieneltä osaltaan mukana rakentamassa kuvaa puheena olevasta ilmiöstä, puhujista ja laajemmin ympäröivästä yhteiskunnasta. Diskurssintutkimuksen ydintä ovat juuri kieli, toiminta ja tilanne sekä näiden välinen vuorovaikutus. Taustalla vallitsee ajatus sosiaalisesta konstruktivismista, eli käsityksestä, jossa kielenkäyttö on aina väistämättä osa yhteiskunnallista toimintaa. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 18.)

Teoksessa Tutki ja Kehitä (2005) Hanna Vilkkä toteaa, että sekä sisällönanalyysi että diskurssianalyysi ovat metodeja, jotka tuottavat ihmisen luomia merkityksiä asioille ja ilmiöille. Jokaisessa analyysitavassa tieto paljastuu hieman eri tavoin. Diskurssianalyysissä tieto paljastuu merkitysjärjestelminä sosiaalisissa käytännöissä esimerkiksi perusteluiden avulla. Sisällönanalyysissä uusi tieto paljastuu lausejoukon avulla muodostuvassa merkityskokonaisuudessa. (Vilkkä 2005, 145)

3.3.3 Lukijahaastattelu

Lehden sisällön analyysin ja artikkeleihin kohdistuvan diskurssianalyysin lisäksi haastattelun lehden lukijakuntaa eli tulkkeja. Selvitän, mitä tulkit odottavat Kielisillan ammattilehtenä tarjoavan, ja kuinka lehti vastaa lukijoidensa odotuksiin. Kielisillalla on alan ammattilehtenä tärkeä rooli jakaa informaatiota ja yhdistää ammatissa toimijoita rakentamalla osaltaan tulkki-identiteettiä. Diskurssintutkimuksessa kielenkäyttö nähdään osana yhteiskunnallista toimintaa, ja tämän teorian pohjalta Kielisillan artikkelit ovat osaltaan mukana rakentamassa kuvaa viittomakielen tulkin ammatista. Lehti tarjoaa monipuolisesti tulkkien, tulkin asiakkaiden sekä alalla toimivien tahojen näkemyksiä ja kokemuksia viittomakielen tulkin työstä. Lehden rikkautena näen erityisesti sananvapauden eri tahojen osalta. Esitän lukijahaastattelussa tulkeille heidän asiakkaidensa kirjoittamista artikkeleista poimittuja ajatuksia tulkkipalvelusta viimeisen kuuden vuoden ajalta. Tulkit saavat pohtia ja kommentoida niitä.

Tärkein syy lehden julkaisemiseen on kuitenkin sen pääasiallinen lukijakunta eli alalla toimivat viittomakielen tulkit. Näen lukijahaastattelun mahdollisuutena tulkeille jakaa ajatuksiaan ja toiveitaan liittyen lehden tarjontaan. Näiden ajatusten pohjalta toimitus pääsee pohtimaan lukijoidensa tarpeita ja käsittelemään diplomaattisesti eri suunnista tulevia haasteita. Näin se pystyy vastaamaan yhä paremmin pääkohderyhmänsä, tulkkien, tarpeisiin. Tällä tavalla myös SVT:n tehtävä tiedostavana, vastuullisena ja tukea tarjoavana ammattiyhdistyksenä toteutuu.

Toteutin haastatteluni Webropol-lomakehaastattelulla sähköisesti. Lähetin haastattelun tulkeille maanlaajuisesti SVT ry:n yhteyshenkilölistan mukaan valiten alueet sen mukaisesti, että vastaajien otanta kattaa koko Suomen alueen Uudeltamaalta Lapin lääniin. Lähetin haastatteluni Uudenmaan, Mikkelin, Keski-Suomen, Pohjois-Savon, Pohjanmaan, Oulun ja Lapin tulkkitoiminnan yhteyshenkilöille sähköisesti levitettäväksi. Sen lisäksi suorittaessani suuntautumisen harjoittelua Tulkkipalvelut Sivupersoonassa, lähetin haastattelun yrityksen tulkeille. Tulkkipalvelu Sivupersoonalla työskentelee noin kolmekymmentä tulkkiä Pirkanmaan, Satakunnan, Uudenmaan, Hämeenlinnan ja Turun alueilla. Tavoiteltavien vastaajien määräksi asetin noin 50 tulkkiä sekä työvuosiltaan toivoin vastanneiden kattavan hiljattain tulkiksi valmistuneet, sekä alalla pitkän uran tehneet tulkit. Tiedustelin yhteyshenkilöiltä tietoja alueellisten tulk-

kien määrästä, mutta kaikilla ei ollut vastausta tähän. Karkean arvioni mukaan kyselyn vastaanotti noin 150 tulkkia.

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Sisällönanalyysi lehden vuosikerroista 2005–2010

4.1.1 Lehden vuosikerta 2005

Syksyllä 2004 käynnistyneen Kielisillan ulkoasun ja sisällön uudistamisprosessin tuloksena syntyy uudennäköinen lehti. Päätoimittajan palstalla numerossa 2/2005 Pigga-Maiju Pakkala on tyytyväinen lehden saamasta palautteesta uudistuksen jäljiltä:

”Ensimmäinen uudistettu Kielisilta yllätti lukijat positiivisesti. Kaikilla ei ollut tietoa siitä, että olemme näin radikaalisti muuttamassa lehteä niin ulkoisesti kuin sisällöllisestikin.”

Vuoden 2005 aikana kunnissa alkaa ensimmäistä kertaa kilpailutus tulkkauksipalveluja tuottavista yrityksistä. SVT haluaa olla muutoksessa mukana tulkkien aseman ylläpitäjänä. Järjestö tavoittelee roolia, jossa se mielletäisiin tahoksi, jota tulkkasasioissa halutaan kuulla. (Kielisilta 1/2005.)

Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumi järjestetään kolmatta kertaa keväällä 2005. Sen yhteydessä kokoontuu ensimmäisen kerran viittomakielen ja puhuttujen kielten tulkkauksen yhteistyöfoorumi. Foorumin keskustelu tulkin ammatinimikkeen suojaamisesta sekä tulkkien oikeuksista tulkata eri kieliä rantautuu myös Kielisiltaan. Numerossa 2/2005 Anitta Vesämäki (nykyinen Malmberg) haastaa tulkkia pohtimaan kuka on mihinkin aidosti pätevä. Voiko tulkki tulkata esimerkiksi englannin kielestä Suomalaiselle viittomakielelle ilman erityiskoulutusta? Kuinka tulkin pätevyys arvioidaan eri asiakasryhmien kohdalla, kuten esimerkiksi kuurosokeille tulkatessa?

Puheenjohtajan palstat vuonna 2005 kannustavat tulkkeja yhteiseen keskusteluun tulkin työhön liittyvistä asioista. Mitään tiettyä teemaa vuodelle ei ole erikseen mainit-

tu, mutta laatu ja etiikka ovat esillä numeroittain. Kielisillassa 1/2005 Pia Von Essen esittelee pro-gradu tutkielmansa aiheesta ”Tulkkauksen laatu ja itsearviointi”. Numerossa 2/2005 Kuurojen Liiton tulkkisihteeri pohtii tulkin etiikkaa, ja esillä on opinnäyte-työ viiveen vaikutuksesta laatuun. Numerossa 4/2005 puidaan vuoden 2005 syysko-kouksen antia seuraavasti: ”Tulkkauksen laatu nousi myös esille, ja palautteen ke-ruusta tulkkipalvelusta tulee kaikkien osapuolten mielestä kehittää” (Kielisilta 4/2005, 5.)

4.1.2 Lehden vuosikerta 2006

Vuoden 2005 kilpailutuksen jälkeen alalle ilmestyy uusia tulkkauspalvelua tarjoavia yrityksiä. Yritysten ja Kielisillan yhteistyö alkaa lehden myydessä yrityksille mainosti-laa ”Toimintaamme tukevat”- palstalla. Yritykset hakevat näkyvyyttä myös artikke-leiden muodossa esitellen laajemmin toimintaansa.

Numerossa 2/2006 Kielisilta raportoi yhteenvedon kevätkokouksesta, jossa yhdis-tys päättää äänestyksen tuloksena vaihtaa kattojärjestöään ERTOsta (Eritysalojen Toimihenkilöliitto) Akavan Eritysaloihin. Ratkaisu päättää kahdenkymmenen vuo-den takaisen yhteiselon ERTOn kanssa. Syinä muutoshalukkuuteen mainitaan muun muassa epävakaa taloustilanne ja se, että Akavan piiriin kuuluvat myös esi-merkiksi Kääntäjien ammattijärjestö KAJ.

Puhuttujen kielten ja viittomakielen tulkkien seminaari järjestetään toistamiseen maaliskuussa 2006. Aiheena on vuoden takaisessa seminaarissa aloitettu keskus-telu tulkin ammattinimikkeen suojaamisesta. Keskustelussa todetaan, ettei ammat-tinimikkeen käyttöön oikeuttavien pätevyyskriteerien määrittely ole aivan yksinker-taista. Tulkin ammattiin on vuosien varrella voinut kouluttautua useita väyliä pitkin. Virallinen päätös suojausasetusten aloittamisesta jää liittojen yhteiseksi tehtäväksi. (Kielisilta 2, 2006, 9.)

Vuosina 2005 ja 2006 lehdessä esitellään yhteensä viisi maata ja kyseisten maiden tulkkaukskulttuuria (USA, Norja, Tanska, Viro ja Unkari). Maaesittelyt – sarja päättyy tämän jälkeen. Vuoden 2006 kolumneista vastaavat Kielitoimiston työntekijät jaka-en ajatuksiaan kielestä. Uutena palstana vuonna 2006 alkaa mielipidepalsta, jossa

julkaistaan nimettömiä mielipidekirjoituksia. Lehti kannustaa lukijoitaan kirjoittamaan seuraavasti: ”Provosoi, kiitä, haasta, totea, kysy tai tarinoi. Mielipidepalstalla saat äänesi kuuluviin myös nimimerkkiä käyttäen” (Kielisilta 4/2006, 31.) Anitta Malmbergin mukaan toimitus on vain harvoin joutunut ”hyllyttämään” kirjoituksia asiattomuuksien vuoksi. (Malmberg, 2010)

4.1.3 Lehden vuosikerta 2007

Vuosi 2007 on Kielisillan juhluvuosi. Lehti täyttää 25 vuotta, minkä kunniaksi liitto ottaa tehtäväkseen lisätä viittomakielialan tunnettavuutta erilaisin keinoin. Vuoden ensimmäinen numero on normaalia paksumpi ja siitä otetaan tavallista suurempi painos levitettäväksi. Vuoden ensimmäisessä lehdessä toimitussihteeri Pigga-Maiju Pakkala kertoo: ”Tämän lehden kautta välitämme viestiä ammatistamme muun muassa kunnan päättäjille, työvoimaviranomaisille, oppilaitoksille ja kaikille ammatistamme kiinnostuneille” (Kielisilta 1/2007, 3).

Juhlavuoden aikana lehti näyttää ryhdistäytyvän entistä yhtenäisemmäksi kokonaisuudeksi. Ensimmäisen numeron jälkeen joka lehdessä käsitellään tiettyä teemaa. Aiheita ovat yrittäjyys (2/2007), opettaminen (3/2007) ja tekniikka (4/2007). Aiheista keskustellaan monipuolisesti eri tahoja kuunnellen. Esimerkiksi lehden 2/2007 haastateltavina ovat niin viittomakielen kuin puhuttujenkin kielten yrittäjiä.

Alkuvuodesta 2007 käydään keskustelua viittomakielen tulkkaukspalveluiden kysynnän ja tarjonnan suhteesta. Numerossa 1/2007 Humanistisen ammattikorkeakoulun koulutusjohtaja Pirkko Mikkonen toteaa, että tietyissä osissa maata ja etenkin joillain asiakasryhmillä kuten kuurosokeilla tulkin saaminen on vaikeaa. Mikkonen on huolissaan myös pääkaupunkiseudun vähäisestä tulkkitarjonnasta. Tämän seurauksena tulkkeja kouluttavat tahot Diak ja HUMAK hakevat lisää aloituspaikkoja viittomakielen tulkkien koulutusohjelmiin.

Yksi pinnalla olevista aiheista vuonna 2007 on kilpailutus. Lehdessä puidaan vuoden 2005 järjestetyn alan ensimmäisen tulkkaukspalveluiden kilpailutuksen jälkiä. Kielisillassa 1/2007 aiheesta keskustelevat tulkkaukspalveluiden vastuualuejohtaja Timo Heiskala ja Omnivis Oy:n henkilöstöjohtaja Raija Jukarainen – Mäkinen. Mo-

lemmat osapuolet ovat tyytyväisiä kilpailutuksen vaikutuksiin. Positiivisina asioina mainitaan Kelan tuomat keskitetyt toimintatavat joiden seurauksena yritys säästää aikaa ja resursseja. Ne ovat myös keskustelijoiden mukaan tiivistäneet palveluntuottajien keskinäistä yhteistyötä.

4.1.4 Lehden Vuosikerta 2008

Vuoden 2007 viimeisen Kielisillan teema on ”Tulkkauksen tuhannet tekniikat”. Aiheen käsittely jatkuu vuonna 2008, sillä yhdistyksen erityiseksi painopisteeksi nostetaan tekniikka. Tällä halutaan viitata paitsi etätulkkaukseen, myös tulkatessa käytettävien muiden menetelmien ja tekniikoiden todelliseen toimivuuteen. SVT järjestää Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Uudenmaan erityispalvelut UEP:n kanssa yhteistyökiertueen, jonka tarkoituksena on kouluttaa ja tiedottaa viittomakielen tulkkeja ja tulkkien asiakkaita uusien tulkkausmuotojen hallintaan. (Kielisilta /2008, 8).

Vuosi 2008 tuo tullessaan keskustelun tulkkipalvelun Kelaan siirtymisestä ja sitä seuraavista muutoksista. SVT lupaa seurata tiiviisti tilanteen kehittymistä huolehtia jäsentiedotuksesta päivittämällä uutisia valtiollistamisesta osoitteeseen www.tulkit.net. SVT lupaa käsitellä aihetta myös Kielisillassa. Tietoa jaetaan myös SVT:n keskustelufoorumin postituslistalla joka on kaikille avoin. (Kielisilta 1/2008)

Vaitiolovelvollisuus on yksi vuoden 2008 puhuttavista aiheista Kielisillassa. Puheenjohtajan palstallaan 2/2008 Anitta Malmberg pohtii tulkin kollegiaalista vaitiolovelvollisuutta. Saavatko tulkit vaihtaa tietoa toimeksiannoista, mikäli tulkkipollega on ollut samalla asiakkaalla tai samassa paikassa aikaisemmin tulkaamassa? Mistä muista toimeksiantoon liittyvistä asioista kollegalle saa mainita ja miten? Asia otetaan keskustelun aiheeksi SVT:n hallituksessa sekä tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokouksessa. Pääkirjoituksessaan Malmberg toivoo SVT:n puolesta, että kaikki osallistuisivat keskusteluun ehdottoman vaitiolovelvollisuuden käsitteen määrittelystä.

Asiakkaita puhuttavat aiheet liittyvät vuonna 2008 esimerkiksi tulkille annettavaan palautteeseen (1/2008 ja 4/2008). Yhdeksi palautteen antotavaksi ehdotetaan palautekorttijärjestelmää, jossa asiakas ja tulkki arvioisivat keikan sujuvuuden omiin

palautekortteihinsa, jotka toimitettaisiin myöhemmin tulkin työnantajalle. Toinen asiakaskuntaa puhuttava aihe on vuonna 2007 julkaistu Luukkaan evankeliumin viittomakielinen käännös. Kielisilta haastattelee Raamatun kääntäjiä Tuomas Uusimäkeä ja Tarja Sandholmia. Keskustelua syntyy esimerkiksi käännösratkaisuista ja kääntäjien henkilökohtaisesta uskosta. Aihetta käsitellään numeroissa 1/2008, 2/2008 sekä 4/2008.

Kelaan liittyminen puhuttaa lehden toimitusta ja lukijoita, ja uusi palsta ”Mitä Kelaat?” – alkaa. Palstalla pohditaan Kelan tuomia muutoksia ja niiden vaikutuksia tulkin arkeen. Toisena uutena palstana aloittaa ”Kirjeitä kentältä”, jossa asiakasjärjestöt tuovat kentän keskustelun aiheita lehdensivuille. Vuonna 2008 puheenvuoron saavat Kuulonhuoltoliitto, Kuurojen Palvelusäätiö ja CODA ry. Myös tulkkiopiskelijat saavat palstatilaa, sillä kolmantena uutena palstana aloittaa ”Opiskelijapalsta. Palstalla opiskelijat tuovat esiin ajatuksia tulevasta ammatistaan. Vuonna 2008 lehdes-
sä julkaistaan juttupalsta ”Vanhemmuus ja tulkit”, joka käsittelee tulkin työtä ja vanhemmuutta eri näkökulmista. Vuoden 2008- aikana Kielisilta alkaa esitellä myös alueellisia yhdyshenkilöitä ympäri Suomea omalla palstallaan Esittelyssä yhdyshenkilöt.

4.1.5 Lehden vuosikerta 2009

Lehden ulkoasu kokee vuodenvaihteessa muutoksia kansilehden ja otsikoiden asettelun osalta. Lähes jokaisella sivulla on oma yläotsikko, jolloin artikkelit sijoittuvat aina tietyn palstan tai juttusarjan alle. Vuosi 2009 on rakennettu neljään teemanumeroon ihmisen elinkaaren mukaisesti vauvasta vaariin. Ensimmäisessä numerossa käsitellään synnytyssanastoa ja lapselle tulkkausta. Numeron 2/2008 teema on ”Nuoruus ja opintoputki”. Vuoden kolmas Kielisilta Käsittelee aihetta ”Aikuisuus ja työelämä” ja viimeisessä numerossa 4/2009 pohditaan vanhemmuuden haasteita ja ikäihmisille tulkkausta teemalla ”Eläkeikä ja elämäkokemus”.

Vuoden ensimmäisessä numerossa 1/2009 toimitussihteeri Minttu Laine on tyytyväinen Kielisillan saamaan palautteeseen vuodelta 2008. Lehteä on keuhuttu hauskoista jutuista ja hienosta ulkoasusta. ”Toimitussihteeriltä”-palstalla Laine toteaa,

”Kielisilta tulee jatkossa satsaamaan monipuolisuuteen juttujen näkökulmien valinnassa ja kentän ammattilaisten vuoropuheluun” (Kielisilta 1/2009,3).

Näkökulmien rikkaus tuleekin vuonna 2009 esille esimerkiksi siinä, että myös kuurot jakavat elämäkokemuksiaan lehden sivuilla ihmisen elinkaaren mukaan. Tulkkien välinen ajatusten vaihto ja vuoropuhelu lisääntyy uuden palstan ”Ammatillisesti ajateltuna” myötä. Palstaa kirjoittavat kutsukirjoittajien joukko, ja sen tarkoituksena on tarjota kannustusta työhön sekä pitkään kentällä työskenneille konkareille että vastavalmistuneille tuoreille tulkeille. (Kielisilta 1/2009, 3, 27.)

Hallitus päättää kerätä yhdyshenkilöiden kautta tietoa tulkkien kirkollisista tulkkauksista. Hallitusta kiinnostaa, kuinka laajasti tulkit ympäri Suomea hyödyntävät virallisia käännöksiä, ja saadaanko valmistautumisesta asianmukaista palkkaa. Tarkoituksena on myös selvittää millaisena Kirkkohallitus näkee käännösten aseman ja tulkit kirkollisten tekstien viittojina. (Kielisilta 2/2009, 5.)

Yksi vuoden 2009 puhutuista aiheista on tulkkien tulevaisuus asiakaskentässä tapahtuvien muutosten myötä. Raija Roslöf Diakonia Ammattikorkeakoulusta kirjoittaa: ”Tutkimusten mukaan asiakaskunnan käyttämät kommunikaatiomenetelmät muuttuvat samalla kun viittomakielisten asiakkaiden määrä vähenee ja viitottua puhetta tai tukiviittomia käyttävien asiakkaiden määrä kasvaa” (Kielisilta 2/2009, 15). Roslöf kertoo Diakissa suunniteltavasta opetussuunnitelman muutoksesta, jossa valmistuvan tulkin osaamisprofiilia laajennettaisiin eri asiakasryhmien tulkkauksen osalta.

Vuoden 2009 uudet palstat ovat: ”Ammatillisesti ajateltuna” (tulkkien keskinäistä keskustelua alasta) sekä ”Vapaalla” (keskustelua työn ulkopuolelta harrastuksista). Vuoden kolumnistina aloittaa psykoterapeutti ja työnohjaaja Raija Pihavainio. Kevyemmät palstat kuten Ruttuvaari, Tulkki Vallaton, Mitä kuuluu marjaleena ja Domino jäävät pois vuoden 2009 aikana.

Ulla-Maija Aaltomaa pohtii tulkkausalan vaatimuksia palstalla ”Ammatillisesti ajateltuna” seuraavasti: ”Tulkkaustoiminnan on kehityttävä jo senkin vuoksi, että viittomakieliset valtautuvat tasaveroisiksi toimijoiksi yhteiskunnan eri aloilla, kun heidän

koulutustasonsa nousee ja he ottavat haltuun uusia aloja” (Kielisilta 2/2009, 24). Kielisillan numero 3/2009 käsittelee työpaikalla tapahtuvaa tulkkausta. Artikkeleiden keskeisenä huolena on työpaikkatulkkien puute. Terja Hannola ja Minttu Laine perustelevat väittämää seuraavasti: ” Entistä useammin viittomakielistenkin työ on asiantuntijatyötä, johon kuuluu jatkuvaa kanssakäymistä kuulevien asiakkaiden ja kollegojen kanssa. Näissä tilanteissa tulkkausta tarvitaan intensiivisesti ja onnistuneen tulkkauksen edellytyksenä on vankan perusammattitaidon lisäksi työyhteisön ja työn sisällön hyvä tuntemus”. (Kielisilta 3/2009, 14).

4.1.6 Lehden vuosikerta 2010

Vuoden 2010 teemaksi SVT on valinnut ”Etiikka ja edunvalvonta”. Vuonna 2008 Kielisillassa esiintynyt keskustelu vaitiolovelvollisuudesta halutaan ottaa uudestaan puheenaiheeksi. Puheenjohtajan palstalla 2/2010 Liisa Halkosaari pohtii, miten tulkin ammattisäännöstöä tulisi tulkita ja miten esimerkiksi ehdotonta vaitiolovelvollisuutta tulisi toteuttaa. Halkosaari viittaa Kuuloliiton järjestösihteerin Esa Kalelan 2010 julkaistavaan etiikkaa käsittelevään tutkimukseen, jossa tulkit ja tulkkauspalvelun käyttäjät olivat yhtä mieltä siitä, että tulkki toki on vaitiolovelvollinen, mutta ehdottomuutta ei nähty tarpeellisena. (Kielisilta 2/2010, 4.)

Vuoden ensimmäisen numeron teemaksi on valittu opiskelutulkkaus. Teema esittelee kuurojen keskuudessa suosittua kone- ja metallialaa tulkkauksen näkökulmasta, sekä perehdyttää lukijan OSATA-projektiin. Projekti tutkii viittomakielistä matematiikan diskurssia ja havainnollistaa kuvien avulla esimerkiksi päässä laskutoimituksen strategiaa (Kielisilta 1/2010, 12-13). Kielisilta 1/2010 esittelee myös HUMAKin opiskelutulkkauksen kehittämishankkeen lopputuotteen, opiskelutulkkausta käsittelevän Internet-sivuston Opiskelutulkki.fi.

Maaliskuussa 2010 järjestetyn viittomakieliseminaarin aihe on viittotujen kielten tutkimus. Toimitus valitsee aiheen myös Kielisillan 2/2010 teemaksi. Lehti esittelee jo valmistuneita sekä meneillään olevia tutkimuksia viittomakielialalta. Karoliina Varsio esittelee pro gradu tutkielmaansa joka käsittelee manuaalisen simultaanisen rakenteen listapoijuja. Viittomakielen tutkija Karin Hoyer pohtii viittomakielen tutkimusta kansainvälisellä tasolla ja kertoo oivalluksiaan vieraskielisten kanssa työskentele-

misestä. Lehti informoi myös vuonna 2012 tapahtuvasta muutoksesta, jolloin viittomakielen tutkijan toimi siirretään yliopistoon.

Lehti 2/2010 jatkaa viitottujen kielten tutkimusteemaa Tommi Jantunen artikkelilla, jossa tutkija FT Tommi Jantunen esittelee kolmivuotista (2010-2012) tutkimusprojektiaan 3Bats. Jantunen kertoo tutkimuksen pääaineiston koostuvan julkisesti saatavilla olevasta Suomalaisen viittomakielen perussanakirjan korpuksesta (ks. Suvi) ja Kuurojen Liitto ry:n julkaisemista videotiedotteista ja verkkojulkaisuista.

Tulkin asiakkaan ääni kuuluu erityisesti lehdessä 3/2010, sillä lehden teemaksi on valittu ”Asiakas ja tulkki”. Lehdessä viittomakielen tulkin sekä kuurot että kuulevat asiakkaat tuovat esiin kokemuksiaan tulkinkäytöstä. Asiakkaat tuovat artikkeleissaan esiin myös mieltään askarruttavia asioita. Pinnalle nousevia aiheita ovat esimerkiksi syrjäytyneille sekä maahanmuuttajakuuroille suunnatun tulkkauksen toteuttaminen, sekä tieteellisen tutkimustyön tulkkaus ja sen haasteet.

Vuoden 2010 viimeisen Kielisillan teemana on Kela-prosessi. Toimitus kertoo Kielisillan pyrkivän selventämään termejä ja penkovan vastauksia jäsenten kysymyksiin (Kielisilta 4/2010,3). Lehti haastattelee myös Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen johtajaa Outi Ollilaa. Viittomakommunikaatio-opetuksen jäämistä valtiolistamisen ulkopuolelle puidaan Ada Trogenin artikkelissa, jossa kirjoittaja peräänkuuluttaa tulkkeja vaatimaan professionaalista toimintaa myös opetuspuolen piiriin. (Kielisilta 4/2010, 16.)

4.2 Lehden puhuttavimmat aihealueet

Artikkeleiden pohjalta tein listan eniten pinnalla olleista puheenaiheista kuuden vuoden ajalta. Vuosien 2005–2010 aikana lehdessä eniten käsitellyt aiheet koskevat tulkkauksen laatua, asiakkaan kokemuksia tulkkauspalvelusta, yrittäjyyttä, tulkin etiikkaa, tekniikan hyödyntämistä tulkkauksessa, opiskelutulkkauksista, työelämä-tulkkauksista, viitottujen kielten tutkimusta, edunvalvontaa sekä kilpailutuksia ja valtiolistamista sekä niiden vaikutuksia kentän tilanteeseen.

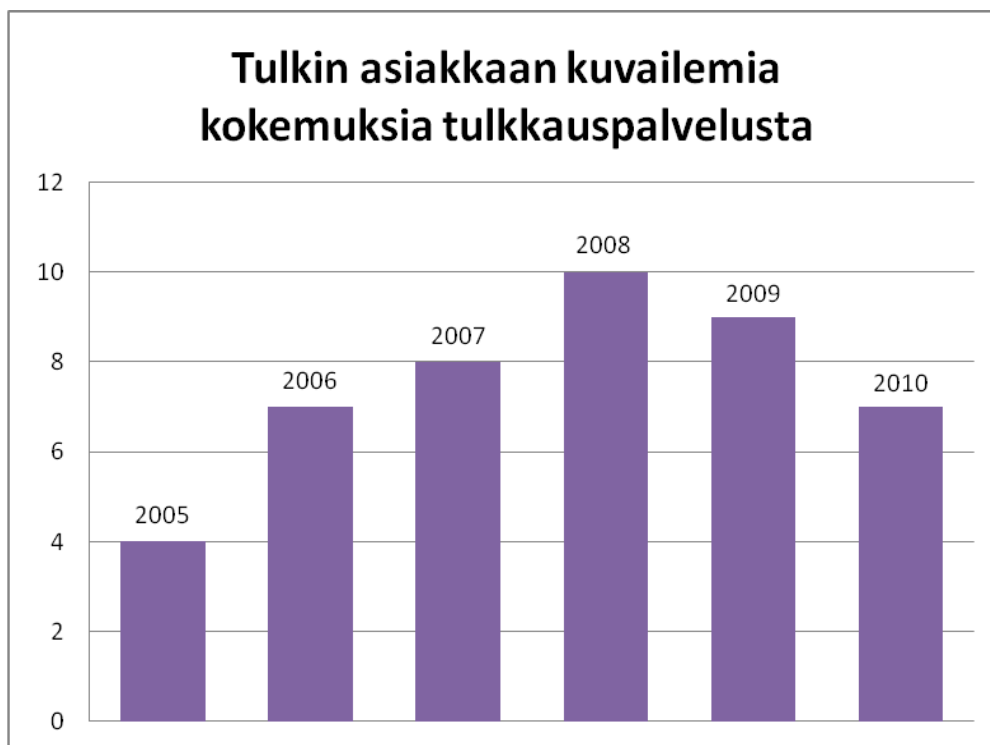
Puhuttavimpien aihealueiden kartoittamisessa on tarkoitukseni selvittää, mitkä teemat ovat olleet kuuden vuoden aikana toistuvasti esillä. Teemojen selvittäminen auttaa hahmottamaan ajan tuomia muutoksia ja antaa mahdollisuuden pohtia niiden vaikutuksia lehden sisältöön. Viittomakielen tulkin ammatti on palveluala, mikä edellyttää tiettyjen aihealueiden jatkuvaa käsittelyä.

Valitsin neljä pinnalla olevaa puheenaihetta tutkiakseni niiden tarkempaa esiintymistiheyttä kuuden vuoden ajalta. Erittelin aiheet määrällisesti saadakseni numeerisen arvion niiden esiintymistiheydestä. Aihealueet ovat asiakkaiden kokemukset tulkkauspalvelusta, tulkkauksen laatua käsittelevät artikkelit, keskustelu vaitiolovelvollisuudesta sekä tulkin edunvalvonta ja työssä jaksaminen. Tutkin aiheiden esiintymistiheyttä ja pohdin niiden syitä. Aiheen valitsin käsitellyksi, jos artikkelin fokus syventyi siihen kokonaisvaltaisesti. Mikäli aihetta oli artikkelissa vain sivuttu yhdessä kappaleessa, en merkinnyt sitä käsitellyksi. Päädyin tähän ratkaisuun helpottaakseni aiheen rajaamista ja madaltaakseni omien tulkintojeni vaikutusta valinnan teossa. Pohdin yhtä puhutuimmista aihealueista tarkemmin, diskurssianalyysin keinoin. Valitsin aiheista diskurssianalyysiä varten asiakkaiden artikkelit, jossa nämä kertoivat kokemuksiaan tulkkauspalvelusta. Tämä siksi, että valitsemastani neljästä puhutuimmasta aihealueista asiakkaiden kokemuksia käsitteleviä artikkeleita oli eniten. Diskurssianalyysiä varten erottelin tulkin asiakkaiden kirjoittamat artikkelit sekä tulkkien kirjoittamat artikkelit toisistaan. Näin pystyin vertailemaan tulkkien ja tulkin asiakasryhmien keskustelua lehden sisällä.

4.2.1 Asiakkaiden kokemukset tulkkauspalvelusta

Viittomakielen tulkin ammattia ei olisi olemassa ilman tulkin asiakaskuntaa. Työn tulee olla molempia osapuolia tyydyttävää palvelukseksi parhaiten tarkoitustaan. Kielisillassa ilmestyy vuonna 2005 asiakkaille suunnattu palsta Toisesta vinkkelistä, jossa tulkin kuurot sekä kuulevat asiakkaat tuovat esiin kokemuksiaan tulkkauspalvelusta. Artikkelit koostuvat pääsääntöisesti toimituksen tekemistä haastatteluista tulkin asiakkaille. Vuonna 2008 aloittaa palsta Kirjeitä Kentältä, jossa kuullaan viittomakielialan ammattijärjestöjen näkökulmia tulkkauspalvelusta. Vuonna 2009 Kielisillassa aletaan julkaista kolmatta asiakkaille tarkoitettua palstaa Asiakkaan asialla, jota on kirjoittanut esimerkiksi kuurojen Liiton tulkki sihteeri Virpi Thuren. Asia-

kasmielipiteiden huippukausi osuu vuodelle 2008, jolloin asiakkaan suoraa palautetta tulkkaukspalvelusta esiintyy yhteensä kymmenessä artikkelissa. Vähiten asiakkaiden palautetta ja kokemuksia tulkkaukspalvelusta on luettavana vuonna 2005, jolloin niitä esiintyi vain neljän artikkelin verran.



Kuvio 1. Tulkin (kuuron tai kuulevan) asiakkaan kertomia kokemuksia tulkin käytöstään artikkeleittain vuosina 2005–2010. Vasen pystyrivi kuvaa artikkelien määrää.

4.2.2 Tulkkauksen laatua käsittelevät artikkelit

Tulkkaukspalvelun laadun pohtiminen on yksi usein esillä olevista aiheista kuuden vuoden aikana. Kaikissa artikkeleissa laatua ei käsitellä yksittäisenä aiheena, vaan sitä sivutaan ja liitetään osaksi useampiakin kirjoituksia. Epäsuorasti viittomakielen tulkkauksen laatu on esillä lehdittäin, mikä onkin SVT:n tarkoituksen ja tehtävien mukaista. Internet sivustollaan yhdistys mainitsee tarkoitukseen edistää tulkkitoimintaa Suomessa. (SVT-säännöt.) Vuosi 2006 on ainut poikkeusvuosi, jolloin tulkkauksen laatua ei käsitellä itsenäisenä aiheena artikkeleissa. Tämä saattaa johtua siitä, että muut puhuttavat aiheet ajavat sen ohi hetkellisesti. Keskustelua herättää esimerkiksi SVT:ssä meneillään oleva kattojärjestön vaihdos ERTOsta Aka-

van Erityislaoihin. Vuonna 2006 laatua kuitenkin sivuaa Kielitoimiston Pirjo Hiidenmaan kolumnit, jossa kuvataan kielen ilmiöitä sekä kielitaidon kehittymistä eri näkökulmista. Tulkkauksen laadun pohtiminen lisääntyy vuodelle 2010 tultaessa ja aihetta käsitellään runsaimmin vuonna 2009, jolloin siitä keskustellaan pääteemanäyteenä yhteensä yhdeksässä artikkelissa.

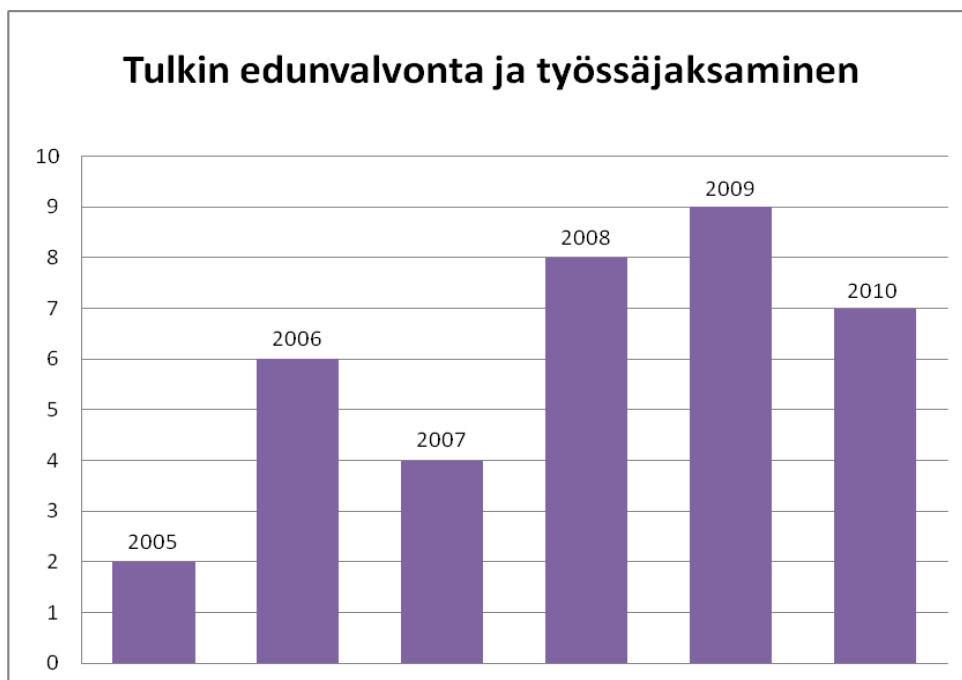


Kuvio 2. Tulkkauksen laatua käsittelevien artikkelien määrä vuosina 2005–2010. Vasen pystyrivi kuvaa artikkelien määrää.

4.2.3 Tulkin edunvalvonta ja työssä jaksaminen

SVT määrittelee tehtävikseen valvoa työntekijöidensä palkkausta, sosiaalisia ja työoikeudellisia lakeja sekä toimia yhdyssiteenä jäsenten välillä. (SVT-säännöt.) Kielisillassa tämä näkyy esimerkiksi päivitettävillä Akavan Erityisalojen jäsensivuilla, jossa lukijoita muistutetaan jäseneduista ja tapahtumista. Kielisilta tekee tulkkien maanlaajuista yhdyshenkilötoimintaa tutuksi numeroittain Esittelyssä yhdyshenkilöt palstalla, jossa nimensä mukaan eri alueiden yhdyshenkilöt esittäytyvät ja kertovat alueellisia kuulumisiaan. Työhyvinvoinnista ja etuisuuksista keskustelu lisääntyy

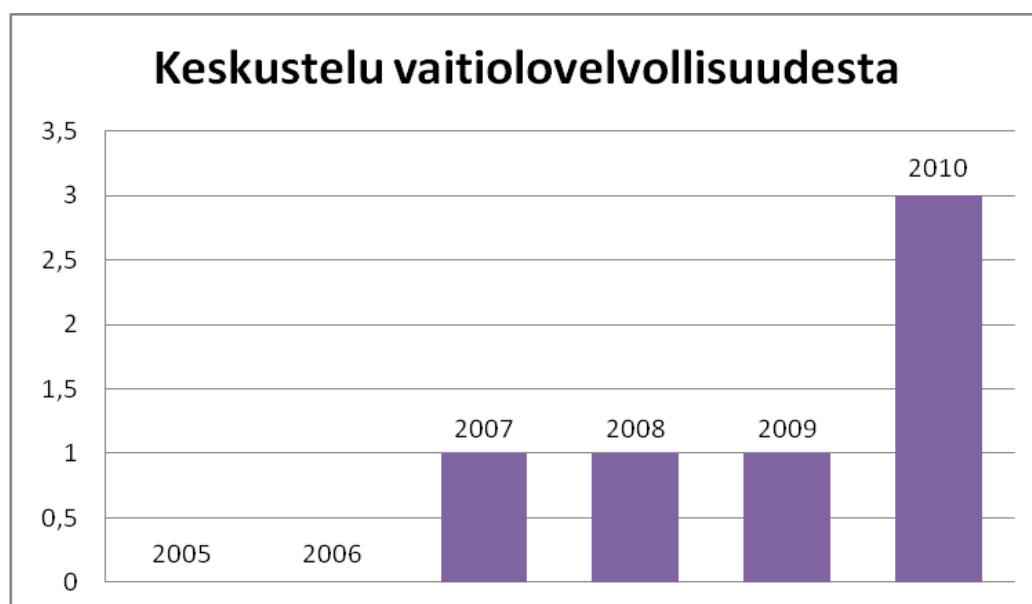
vuodelle 2010 tultaessa, mutta eniten aihe puhuttaa vuonna 2009, jolloin siihen painutui yhteensä yhdeksän artikkelia. Vastaava luku vuonna 2005 on kaksi.



Kuvio 3. Tulkin edunvalvontaa ja työssä jaksamista käsiteltävien artikkelien määrä vuosina 2005–2010.

4.2.4 Keskustelu vaitiolovelvollisuudesta

Puheenjohtajan palstat vuonna 1/2007 ja 1/2008 herättelevät keskustelua vaitiolovelvollisuudesta Anitta Malmbergin johdattelemana. Vuonna 2009 SVT antaa lausunnon tulkkauspalvelua koskevasta lakiesityksestä. SVT:n mukaan tulkilla ei ole lupaa antaa tietoa viranomaiselle asiakkaan käyttämästä kielestä tai kommunikointotavasta, koska se rikkoisi tulkin vaitiolovelvollisuutta. Vuonna 2010 Kuuloliitto ry:n lakimies Pamela Sarasmo kiteyttää Kielisillassa 4/2010 vaitiolovelvollisuuden sisältävän kaiken sen tiedon, jonka tulkki työssään vastaanottaa asiakkaaltaan. Vaitiolovelvollisuus puhuttaa Kielisillassa eniten vuonna 2010, jolloin asiaan perehdytään kolmessa artikkelissa. (Kielisilta 4/2010, 23.)



Kuvio 4. Vaitiolovelvollisuutta käsittelevien artikkelien määrä vuosina 2005–2010.

5. DISKURSSIANALYYSI ASIAKKAIDEN ARTIKKELEISTA

Tulkin asiakkaiden ajatuksia tulkin työstä toimituksen, ulkopuolisen tai asiakkaan itse laatiman artikkelin muodossa esiintyy kuuden vuoden aikana 45 kertaa. Keskiarvolta asiakkaiden mielipiteitä, toiveita ja ehdotuksia esiintyi artikkeleittain 7,5 kertaa yhden vuoden aikana. Diskurssianalyysini tutkimusvuodeksi valitsin vuoden 2008, mikä tarkoittaa minun keskittyvän kyseisenä vuonna esiintyvien asiakaslähtöisen artikkelien diskurssin tutkimiseen. Syitä valinnalle olivat vuoden 2008 kyseisten artikkelien suurin määrä (10 asiakaslähtöistä artikkelia vuonna 2008), sekä ajankohdan joka sijoittuisi tutkimusvuosien puoliväliin. Diskurssianalyysin kohteeksi valitsin asiakkaiden tavat ja toiveet määritellesään tulkin roolia tulkkaustilanteessa. Kuuden vuoden aikana aihe on ollut esillä lehdessä paljon ja pian valmistuvana tulkkina aihe kiehtoo minua. Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 64) kuvailevat ihmisen identiteetin muodostumista seuraavasti ”--identiteettien rakentumisessa on diskursseilla keskeinen rooli: niiden avulla identiteettejä rakennetaan, muutetaan ja haastetaan. Vaikka yksilön identiteetti, käsitys itsestä tai minuus, on hyvin subjektiivinen kokemus, muotoutuu se niissä sosiaalisissa kehyksissä, jotka yksilöä

ympäröivät”. Tämä on mielestäni yhdistettävissä tulkin ammatti-identiteettiin, mikäli sitä puidaan tulkin ammattilehdessä.

Kielisillassa 1/2008 kuuleva tulkinkäyttäjä kertoo kokemuksistaan tulkin käytöstä seuraavasti: ”Toisinaan, kun kylään mennessämme avaamme oven ja tapaamme tulkin sekä illan isäntäväen, ilmapiirin on hyvä ja kommunikaatio heti välitöntä ja avointa. Mutta toisinaan tunnelma on kylmä ja huomaamme, että tilaamamme tulkki odottaa ulkopuolisen näköisenä tulkkauksen alkua ollen selvästi tilaisuudessa ”vain tulkkaamassa.”

Asiakas näkee tilanteessa tärkeänä tulkin olevan paikalla niin henkisesti kuin fyysisestikin, ammattitaitoisena tulkkina joka ei ole häivyttänyt ihmisyytään ja persoonansa työtä tehdessään. Se, miten asiakas tulkin kussakin tilanteessa toivoo esiintyvän, kertoo merkityksestä, jonka asiakas määrittelee tulkille. Pietikäinen ja Mäntynen (2009) kuitenkin muistuttavat, että Mikään kuvaus todellisuudesta ei ole kattava siinä suhteessa, että asiat voidaan ilmaista aina toisin (Pietikäinen, Mäntynen, 2009, 71).

Kielisillassa 2/2008 viittomakielinen kuuleva tulkinkäyttäjä kuvailee toiveitaan tulkista seuraavasti: ” Tulkin pitää olla rohkea, napakka, lämpöinen ja pehmeä, mutta ennen kaikkea vahvasti läsnä. Ei tilanteessa voi olla ulkopuolisena, vaikka tehtävänä onkin vain välittää tietoa”. Asiakas kuvailee mieleistänsä tulkkia adjektiiveilla. Kuvailulla voidaan Pietikäisen ja Mäntysen (2009, 72) mukaan toisaalta rakentaa eri tavoin painottuneita esityksiä käsiteltävistä asioista, mutta myös pyrkiä ohjaamaan lukijoita (tässä tapauksessa lukijaa) jäsentämään maailmaa ja toimimaan siinä tietyillä tavoilla. Pietikäisen ja Mäntysen (2009, 72) mukaan kuvailun voi nähdä kiteytyneinä käytänteinä, ikään kuin polttopisteinä, joiden merkityksiä avaamalla ja jälkiä seuraamalla voi päästä käsiksi niihin diskursseihin, joiden osana ne kielenkäytössä ovat.

Kielisillassa 3/2008 Maarit Widberg-Palo esittelee haastattelunsa tuloksia, joita on saanut kuudeltatoista kuuroilta tulkinkäyttäjältä. Widberg-Palon tehtävänä on kartoittaa tulkkauspalvelun toimivuutta viittomakielisen asiakkaan näkökulmasta. Raportissaan hän kuvailee: ” Viittomakielisinä asiakkaina heidän mielestään tulkkaus-

palvelun hyvä laatu on muun muassa sitä, että tilausprosessi on sujuva, tulkin valitseminen on mahdollista, ja tulkkaus sujuu kivuttomasti kaikkien osapuolten kesken.”

Tilanteessa, jossa asiakas toivoo saavansa tutun tulkin, se kielii aikaisemmasta positiivisesta tulkinkäytön kokemuksesta. Tiettyyn tulkkiin on siis syntynyt luottamusuhde. Luottamus on rakentunut tulkin ja asiakkaan kohtaamistilanteessa. Tämä puoltaa oletusta, asiakkaan tarpeesta saada tilanteeseen ihminen, jonka kanssa kommunikointi on luontevaa ja sujuvaa. Tulkin rooli määrittyy tässä tapauksessa luottohenkilönä, jonka seurassa asiakas on tuntenut asioimisen sujuvan ongelmitta. Asiakas haluaa itse määritellä, käyttääkö asioidessaan tuttua vai tuntematonta tulkkia. Haastattelussa Maija haluaa tutun ja kokeneen tulkin gynekologin vastaanotolle, sillä tulkkauksen täytyy sujua mutkitta. Matti toisaalta jättää joitakin asioita kertomatta ja varaa uuden ajan lääkärille, jos tulkiksi sattuu henkilö, jolla on vapaa-ajan kytköksiä Matin kaveripiiriin. Vastaajien mielestä tulkin nimen tietäminen etukäteen tuo turvallisuuden tunteen, jolloin tilaisuuteen voi henkisesti valmistautua. Tämä kertoo mielestäni tulkin roolin olevan asiakkaan kokemuksiin vaikuttava tekijä.

Kielisillassa 4/2008 Viittomakielen asiantuntija Danny De Weerdts kuvailee artikkelissaan viittomakielen tulkin profiilia perustuen henkilökohtaisiin kokemuksiinsa tulkinkäyttäjänä. Hän määrittelee tulkin profiilin koostuvan neljästä tärkeästä osa-alueesta: kielitaito, osallisuus kuurojen yhteisössä, kieliopin tuntemus sekä tulkin asenne. De Weerdtsin mielestä tulkin asenne työhönsä on edelleen tabu, josta vain harva uskaltaa puhua ääneen. De Weerdts kiteyttää tulkin oikean asenteen oleelliseksi tekijäksi mahdollistaen tulkkaustilanteen onnistumisen. Hän kuvailee tulkin asennetta esimerkillä, jossa tulkin tulee kertoa kuurolle, mikäli tulkkaus ei sujunut tai siinä oli ongelmia. De Weerdtsin ihannetulkki tuo ammattitaitonsa tai sen riittämättömyyden esiin nöyrällä ja asiakasta kunnioittavalla asenteella.

Asiakkaiden artikkelit tuovat kaikki omalla tavallaan esiin kunkin kirjoittajansa kokemuksia ja toiveita tulkin roolista. Laadullisen tutkimuksen päämääränä on ymmärtää ihmisen käyttäytymistä ja hahmottaa niitä tulkintoja ja merkityksiä joita he itse rakentavat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tutkimuksen kohteena on

siis ihmisten merkitysmaailma. Ihmiset rakentavat kuvaa maailmasta merkitysten pohjalta, joita he tietyille asioille antavat. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 139.)

Asiakkaan on tänä päivänä mahdollista määritellä tulkin rooli itselleen uudestaan. Ajan saatossa tulkin rooli on vaihtunut auttajasta konemaiseen tulkkaukseen ja takaisin ihmisyyden äärille. Uskon tulkkien määrän kasvun ja palvelun valtiollistamisen seurauksena asiakkaiden alkaneen miettiä tulkin roolia uudestaan. Palvelu kehittyy ja siinä ohessa myös tulkkauksen laatuvaatimukset. Ilman keskustelua ei löydy rajoja, ja ilman rajoja tulkin rooli on sekä tulkille itselleen että asiakkaalle määrittelemätön. Keskustelun kautta on mahdollista alkaa rakentamaan määritelmiä, ja aihe joka aiheuttaa keskustelua alan asiakkaiden ja tulkkien kesken on keskustelun arvoinen.

6 LUKIJAHAASTATTELUN TULOKSET

Tein haastattelun Webropol-ohjelmalla ja lähetin sen sähköisesti viittomakielen tulkeille maan laajuisesti. Vastausaikaa haastatteluun oli yksi kuukausi (16.2.2011–16.3.2011). Kysymyksiä haastattelussa oli yhteensä 18 kpl, joista avoimia kysymystä oli 12. Avoimessa kysymyksessä vastaaja sai halutessaan perustella vastauksensa. Muihin kysymyksiin vastattiin rasti ruutuun menetelmällä. Haastattelu on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen osa kartoittaa tulkkien lukutottumuksia ja mielipiteitä lehden sisällöstä. Toisessa osassa esitän muutamia Kielisilta lehdessä aikaisemmin ilmestyneitä asiakkailta esiin nousseita ajatuksia joita pyydän tulkkien kommentoivan. Tutkimukseen vastasi yhteensä 77 tulkkia valmistumisvuosiltaan 1985–2010 väliltä. Vastanneiden valmistumisvuoden keskiarvo on 2003 laskien alkaneeksi ensimmäisestä suoritetusta tulkkikoulutuksesta. Tulkkien työikä vaihteli puolesta vuodesta kahteenkymmeneenviiteen vuoteen. Vastanneiden keskiarvoinen työssäoloaika on 7,4 vuotta.

6.1 Lukijoiden odotukset ammattilehdeltään

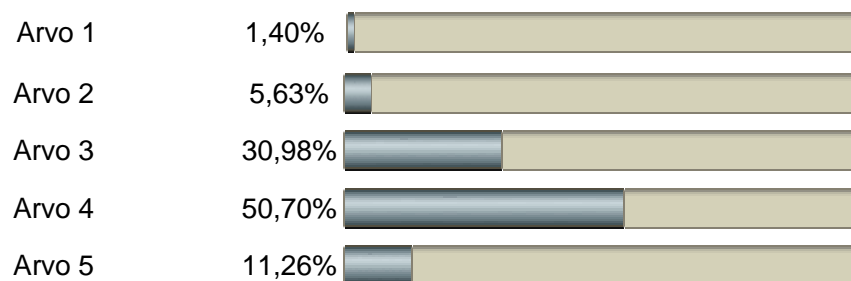
Lukijoilta kysyttiin millaisia odotuksia heillä on Kielisilta lehdelle ennen kun saavat uuden numeron luettavakseen. Tulkit vastasivat odottavansa uutisia kentän tilanteesta, keskustelua ajankohtaisista aiheista sekä tutkimuksia ja tietoa tulevista

muutoksista. Tärkeänä pidettiin myös arkipäiväisiä kokemuksia tulkin työstä ja kuulumisia kollegoilta ympäri Suomea. Osa vastanneista kertoi odottavansa myös jotain viihdyttävää tai rentouttavaa luettavaa, uusia näkökulmia vanhoihin aiheisiin, sekä arkojen asioiden käsittelyä. Vastanneista 97 % oli sitä mieltä, että Kielisillan artikkelit ovat käytäntöön sovellettavia, eli niissä kuvataan tilanteita joita tulkki työssään kohtaa. 47 % ilmoitti lukevansa lehden heti sen ilmestyttyä, 50 % ennemmin tai myöhemmin ja 2,6 % ei koskaan. Vastanneista 50 % ilmoitti lukevansa lehden kaikki jutut, 47,4 % osittain ja 2,6 % ei juuri ollenkaan.

6.2 Lukijoiden odotusten toteutuminen

Lukijoilta kysyttiin, kuinka heidän odotuksensa lehteä kohtaan toteutuvat asteikolla 1-5. Vastaukset näkyvät taulukossa 1. Tämän lisäksi tulkeilta kysyttiin, kuinka Kielisilta heidän mielestään onnistuu antamaan tukea tulkin arkeen asteikolla 1-3 (heikosti, jonkin verran, riittävästi). 26 % antoi arvoksi 3, eli riittävästi. Suurimman osan (58 %) vastanneiden mielestä lehden kautta saa tukea jonkin verran. Numeron 1 (tukea saa heikosti) antoivat vastaukseksi 15 % kyselyyn vastanneista.

Taulukko 1. Tulkeilta kysyttiin, kuinka hyvin heidän odotukset lehteä kohtaan täyttyvät asteikolla 1-5.



Lukijat saivat vastata samalla asteikolla (1-3) siihen, kuinka lehti heidän mielestään kannustaa laadun tarkkailuun työssään. Vastanneista yli puolet (52 %) vastasi lehden kannustaen laadun tarkkailuun työssään riittävästi (arvo 3). 43 % vastanneista arvioi luvuksi 2 (jonkin verran). Heikosti (1) arvon antoi 5 %. Samaa asteikkoa (1-3) käyttäen vastaajilta kysyttiin vielä, kuinka Kielisilta auttaa heitä tuntemaan ylpeyttä ammattiaan kohtaan. Suurin osa (47 %) vastasi lehden auttavan riittävästi (arvo 3) kokemaan ylpeyttä ammattiaan kohtaan. Arvon 2 (jonkin verran) vastaajista antoi 36,8 % ja arvon 1 antoi 16 %.

Taulukko 2. Lukijoilta kysyttiin Kielisillan tulkin työtä tukevia vaikutuksia.

	Heikosti	Jonkin verran	Riittävästi
	(arvo: 1)	(arvo: 2)	(arvo: 3)
Antaa tukea tulkin arkeeni	15,8%	57,9%	26,3%
Kannustaa laadun tarkkailuun työssäni	5,2%	42,9%	51,9%
Auttaa minua tuntemaan ylpeyttä ammattiani kohtaan	15,8%	36,8%	47,4%

Lukijoilta kysyttiin millaisista aiheista he haluaisivat lukea Kielisillassa enemmän.

30 % vastanneista kertoo kiinnostuksestaan lukea enemmän tulkin arkipäivään liittyvistä asioista, kokemuksia käytännön työstä. Yksi vastaajista kuvailee:

”Mitä enemmän on juttuja tulkkien arjesta (varsinkin kaikkien KELA kuvioiden jälkeen), sen parempi.”

Toinen usein esiintynyt toive liittyy tulkkaustilanteessa hyviksi koettuihin toimintatapojen esiin tuomiseen. Lukijoista 21 % toivoi vastauksessaan lehteen enemmän tulkki-
en onnistumisen kokemuksia, selviytymiskeinoja ja artikkeleita jossa pohdittaisiin
kuinka ja tulkki ja asiakas voisivat tehdä yhteistyötä. Tulkit ovat kiinnostuneita luke-

maan asiakkaiden odotusten ja tulkkien ammattitaidon kohtaamisesta. Vastaajat kuvailivat toiveitaan:

”Olisi mielenkiintoista, jos asiakkaat kirjoittaisivat lehteen artikkeleita, ja niitä voisivat tulkit kommentoida ja perustella ja päinvastoin. On tarve lisätä ymmärrystä puolin ja toisin.”

”Toisinaan olisi mahtava lukea tulkkien todellisista onnistumiskokemuksista ja suoranaista ”menestystarinoita”. Saamme työssämme runsaasti kritiikkiä, joten positiivista palautetta tulkki voi tuskin koskaan saada liikaa. Asiakkaiden näkökulmat tulkkien työhön ja toisaalta myös asi-
antunteva dialogi näiden näkemysten kanssa on mielenkiintoista ja konkreettisesti asenteita ja alaa kehittävää.”

19 % vastanneista toivoi lisää tulkkauksen ja viittomakielen tutkimustuloksista kertovia artikkeleita. 11 % vastanneista toivoi lisäksi kuulumisia tulkikoulutuksen saralta. Toiveena oli kuulla mitä tapahtuu Humakin ja Diakin arjessa, kriittistä pohdintaa koulutuksen tasosta, sekä otteita opiskelijoiden opinnäytetöistä. Muutama vastaaja mainitsi kiinnostuksesta lukea tulkin jatkokoulutusmahdollisuuksista sekä ratkaisuja eri opiskelualojen tulkkaukseen liittyen.

Vastanneilta kysyttiin jäivätkö nämä kaipaamaan aikaisempia 2009- luvulle asti jatkuneita kevyempiä palstoja kuten Ruttuvaari, Tulkki Vallaton ja Mitä kuuluu marja-leena. Kaikkia kolmea palstaa takaisin toivoivat 31 % lukijoista. 7 % vastanneista mainitsi erikseen kaipaavansa juuri Tulkki Vallatonta. Toisaalta lehden muutoksiin ja uudistumiseen suhtauduttiin myönteisesti, sillä 16 % vastanneista mainitsi erikseen erilaiset palstat tervetulleiksi.

”En kaipaa jos/kun on muuta mielenkiintoista luettavaa. Kolumnityyppinen tyyli nimimerkin kanssa tai ilman antaa vähän mahdollisuuksia tuulettaa ajatuksia tai kyseenalaistaa asioita monen muun artikkelin kieli keskellä suuta tyyppisen korrektiuden keskellä.”

6.3 Lehden neutraalisuus

Kielisilta mainitsee edustavansa neutraalia paikkaa kertoa uutisia ja mielipiteitä, mainostaa tai julkaista artikkeleita tutkimuksista (Kielisilta 3/2006). Lukijoilta kysyttiin, toteutuuko heidän mielestään neutraalisuus lehden sivuilla. 68 % vastaajista oli

sitä mieltä, että lehden neutraalisuus toteutuu. 22 % vastanneiden mielestä Kielisilta edustaa osittain neutraalia paikkaa artikkeleiden julkaisijana. 10 % vastanneista ei osannut vastata vain kyllä tai ei, vaan pohtivat lehden olevan jotain siltä väliltä. ”Neutraalius” sanana tuntui osan mielestä hämäävältä, ja osa vastanneista pohtikin, voiko mikään ammattilehti tai kenenkään lehteen kirjoittama artikkeli olla täysin neutraali.

”Mielestäni ”tabu” aiheisiin on otettu kantaa, mutta sitä voisi ottaa rohkeamminkin. Asioista, joista ei vielä uskalleta puhua, olisi keskustelu hyvä aloittaa juuri Kielisillassa.”

”Tekstit ja artikkelit eivät ole tyyliltään linjassa, mikä on ymmärrettävää, kun lehden tekijämäärä on pieni, eikä varmasti kaikkiin juttuihin voi saada yhtä ja samaa linjaa. Mikä on Kielisillan strategia ja päälinjaus?”

SVT:n toive opinnäytetyöltäni oli selvittää ovatko lukijat huomanneet jotain tiettyä ideologiaa tai piileviä sävyjä lehden artikkeleiden taustalla. 54 % lukijoista vastasi huomanneensa jonkinlaista ideologiaa vaikuttavan artikkeleiden taustalla. Tämä nähtiin myös positiivisena asiana, sillä lukijat olivat tyytyväisiä erilaisten näkökulmien ja mielipiteiden esiin tuomisesta.

”Välillä. Mutta eikös se ole inhimillistä, jokainen kirjoittaa artikkelin omista lähtökohdistaan ja näkökulmastaan.”

”Lukijana minun tulee olla kriittinen ja ymmärtää mistä viitekehyksestä/taustoista käsin kirjoittaja tekstin on tuottanut. Pääasia on, että asioita käsitellään monesta näkökulmasta ja kaikkien halukkaiden mielipiteitä aiheesta julkaistaan.”

7 % lukijoista mainitsi ajoittain huomaavansa artikkeleissa sävyä tulkkien taidon riittämättömyydestä. Huomiota perusteltiin asiakkaiden tarpeiden korostuvan tulkkien tarpeiden edelle.

”Yleinen ajatus tulkkien ammattitaidon heikkoudesta saattaa näkyä joskus jutuissa.”

Muutama vastaaja huomautti yleistämisen vaaroista perustellen käytäntöjen ja asiakaskuntien vaihtelevuudesta eri puolella Suomea. Yksi vastaaja kuvailee ideologisuuden vaikutuksia seuraavasti:

”Minusta sinänsä keinotekoinen kuuro-kuuleva -asetelma on ujuttautunut harmillisesti moneen paikkaan alallamme, niin myös lehdessä julkaistaviin artikkeleihin. Terveemmällä ja tasapainoisemmalla pohjalla ollaan, jos kohdataan toisiamme ihmisinä; yhdellä on tarve saada tietynlaista palvelua ja toisella taas mahdollisuus tarjota sitä. Turhaa yleistämistä kannattaisi välttää ja lehti voisi siinä toimia etulinjassa ja näin viedä asioita suuntaan, jossa meidän olisi mahdollisuus toimia useammin puhtaalla pöydällä.”

24 % vastanneista kertoi, ettei ole huomannut artikkeleiden taustalla vaikuttavan mitään erityistä ideologiaa. 16 % vastasi, ettei osaa sanoa, tai ole koskaan kiinnittänyt asiaan huomiota.

6.4 Mielipiteitä palautteen keruusta asiakkaalta

Kielisillassa on kuuden vuoden aikana esiintynyt keskustelua palautteen keruusta tulkin asiakkaalta. Lehti tiivistää vuoden 2005 kevätkokouksen antia seuraavasti:

”Tulkkauksen laatu nousi myös esille, ja palautteen keruusta tulkkipalvelusta tulee kaikkien osapuolten mielestä kehittää.” (Kielisilta 4/2005, 5).

Vuonna 2008 Kielisillan toimittaja ja kuuleva tulkin käyttäjä visioivat sellaista palautteen keruutapaa, jossa asiakas ja tulkki täyttäisivät toimeksiannon jälkeen palautekortin tulkkauksen sujuvuudesta, jotka molemmat toimitettaisiin tulkin esimiehelle. Lukijoilta kysyttiin mielipidettä toimintamalliin. 25 % vastanneista kertoi käyttäneensä työssään aikaisemmin jonkinlaista palautelomakejärjestelmää. 41 % vastanneista oli sitä mieltä, että jonkinlainen palautteen keruu asiakkaalta olisi järkevää. Osa kannatti palautekortteja, osa jotain muuta tapaa. Huoli joka liittyi korttijärjestelmään, oli siihen varattava aika. Järjestelmää ehdotettiin otettavan käyttöön tietyiksi periodeiksi kerrallaan, ei jatkuvana käytäntönä. 6 % ei lähtisi keräämään palautetta asiakkaaltaan lainkaan, sillä se koettiin vaivaannuttavana tai aikaa vievänä.

6.5 Vastanneiden mielipiteitä kielitaidon kehittämisestä yhteisön sisällä

Kuurojen ja kuulevien tulkinkäyttäjien sekä alan asiantuntijoiden mielestä (Kielisilta 1/2007, 4/2008, 2/2009 ja 3/2010) tulkkien tulisi olla enemmän mukana kuurojen yhteisön toiminnassa ja saada sieltä työhön vaadittavaa kielikylpyä. Haastattelussa lehden lukijoilta pyydettiin tulkin näkökulmaa ja mielipidettä asiaan. 80 % vastanneista tulkeista oli väittämän kanssa samaa tai osittain samaa mieltä. Vaikeuksina nähtiin luonteva oleskelu kieliyhteisössä, jos päämääränä on vain kielitaidon kartuttaminen. Myös vähäinen vapaa aika perheen ja harrastusten parissa nähtiin esteenä toiminnassa mukana olemiseen.

”Joo, mutta pitäisi kehittää tilanteita, jossa kohtaamiset olisivat luontevia ja paikalla olevat viittomakieliset halukkaita kylvettämään!”

”Tämä asia on varmaan ollut esillä vuosikaudet Kielisillassa ja Kielisillan ulkopuolella. Olen aivan samaa mieltä siitä, että ollessaan mukana kuurojen yhteisön toiminnassa tulkki saa varmasti hyvää kielikylpyä ja voi sitä kautta olla parempi tulkki, mutta tämä ei varmaankaan ole ainoa tapa saavuttaa hyvää kielitaitoa eikä toisaalta ole takuu siitä. Ymmärrän mainiosti, että kaikilla tulkeilla ei ole aikaa ja/tai kiinnostusta käyttää vapaa-aikaansa kuurojen yhteisössä toimimiseen, jos ainoa motivaatio on työssä kehittyminen. Työ on kuitenkin vain työ eli vain pieni osa elämästä. Jos kuurojen yhteisössä on ystäviä ja tuttavuuksia, joiden kanssa ilokseen viettää aikaa myös vapaalla, niin silloinhan yhteisössä toimiminen on automaattista ja helpompaa. Jokaisen tulkin tulisi olla halukas kehittämään kielitaitoaan, mutta siihen täytyy mielestäni riittää myös se, että seuraa aikaansa esim. katsomalla silloin tällöin videotiedotteita ja viittomakielisiä uutisia, rupattelee kuuron asiakkaan kanssa tulkkauksittomina hetkinä tulkkauskeikoilla, on kiinnostunut uusista viittomista ja keskustele niistä muiden tulkkien tai asiakkaiden kanssa. Ja lisäksi on tietysti hyvä käydä SVT:n, oman työpaikan tai tulkikoulutuksen järjestämissä alan koulutustilaisuuksissa.”

6.6 Asiakkaiden informoinnista ennen tulkkaustilannetta

Joidenkin kuulevien tulkinkäyttäjien mielestä (Kielisilta 1/2005,3/2007) tulkin tulisi ennen tulkkaustilannetta kertoa monipuolisemmin tulkkaustilanteen kulusta kuuleville asiakkaille, jotta kaikki paikallaolijat ymmärtäisivät tulkkaustilanteen kulun paremmin. Lukijoilta kysyttiin näkevätkö he kuulevien asiakkaiden informoinnin tar-

keänä osana työtään. 83 % vastanneista on asiasta samaa tai osittain samaa mieltä. Osan vastanneiden mielestä tämä kuuluisi toisaalta kuuron asiakaan tehtäviin.

”Kyllä! Tulkkaus ja sen haasteet tulee tehdä näkyväksi. Tulkki on osa tilannetta, haluttiin tai ei. Näin ollen tulkin velvollisuus on kertoa, mikäli tulkkaus ei jostain syystä etene toivotulla tavalla.”

”Tuossa on meillä kehittämisen varaa. Usein tilanteet alkavat lennossa, eikä tulkki edes ehdi sanoa olevansa tulkki. Monesti huomaa tilanteen jo ollessa päällä, että suurin osa ei todellakaan tiedä, miksi pyörin paikalla. Kaikille tulee tästä hämmentynyt olo ja se vaikuttaa koko tilanteen kulkuun. Olisi kaikkien kannalta tärkeää tietää, kuka tulkki on ja mitä hän tekee. Ihannetilannehan olisi, jos asiakas itse kertoisi lyhyesti tulkkaustilanteen kulun, tai ottaisi asian tilanteen alussa esiin ja antaisi sitten tulkkille mahdollisuuden kertoa lyhyesti tulkkauksesta.”

”Riippuu tilanteesta, mielestäni tulkin tulee olemuksellaan viestiä, että tulkkaustilanteesta voidaan vapaasti keskustella ja tulkki saa kyllä sanoa tilanteeseen vaikuttavista asioista.”

6.7 Vastanneiden mielipiteitä tulkkien erikoistumisesta

Haastateltavilta kysyttiin mitä mieltä he ovat ajatuksesta, että tulkit erikoistuisivat tulkkaamaan tiettyjä aloja, joka mahdollistaisi asiakkaalle asiantuntevan tulkin. Pohjustuksena tälle oli esitetty viittomakielisen tutkijan lausahdus, jossa hänen mielestään kuuron tutkijan on vaikea tai mahdoton kehittyä urallaan mikäli tulkki ei ole erikoistunut tiettyyn alaan. Vastanneista 71 % kannatti tulkkien erikoistumista, mutta tämän toteuttamiselle nähtiin paljon haasteita. Vastaajat pohtivat kuka erikoistumisen maksaisi ja kuinka se järjestyisi työn ohella. Myös nykyistä Kelan välitysjärjestelmää kritisoitiin siitä, ettei se ota tulkkien erikoistumista huomioon välittäessään tulkkeja sitä tarvitseville asiakkaille, vaan järjestelmä toimii täysin kilpailutuksen mukaan. Tulkkikoulutuksen asema tilanteessa nähtiin melko voimattomana, sillä erityisaloja on niin paljon ja tietyille aloille kouluttaminen vaikeaa. Ehdotuksiksi esitettiin laajempaa tulkkirinkien käyttöä, ja tulkkien henkilökohtaisten kiinnostusten kohteiden yhdistämistä tulkkaustyöhön.

6.8 Palautetta lehdelle

Lukijoilta kysyttiin heidän kokemuksiaan palautteen annosta Kielisillalle. 76 % ilmoitti, ettei aikaisemmin ole antanut palautetta lehdestä. Viimeisessä kysymyksessä lukijoilta tiedusteltiin onko heillä vielä jotakin sanottavaa liittyen Kielisillan tai haastatteluun. Lukijat toivat esiin kiitollisuuttaan lehden tekijöille, jotka tekevät työtä koko ammattikunnan eteen. Toimitus sai kiitosta myös rohkeasta asenteesta ottaa kantaaottavia artikkeleita lehteen. Palautteesta suurinosa oli positiivista ja kannusti toimitusta jatkamaan hyvää työtänsä toimittaen hyvää ja värikästä ammattilehteä. Muutama toive liittyi artikkeleiden kirjoittamiseen enemmän tulkin näkökulmasta ja mahdollisuuksista soveltaa niitä arkityöhön.

”Kiitos Kielisillan tekijöille hienosta lehdestä! On hyvä antaa kritiikkiäkin, kun voi luottaa siihen, että se uskalletaan ottaa vastaan ja siihen suhtaututaan riittävällä (muttei liiallisella☺) vakavuudella. Lehti on jo nykyisellään todellinen ammattilehti.”

”Kunpa meillä kentän väellä olisi aikaa ja halua jakaa arjen helmiä Kielisillan kautta, lukijoita ja myötäkokijoita riittäisi.”

6.2 Lukijahaastattelun tulosten analysointi

Kyselytutkimukseni kysymykset suurimmalta osalta olivat avoimia niiden pohtivan luonteen vuoksi. Herättääkseni ajatuksia ne oli tarkoituksellisesti laadittu lyhyiksi ja toteaviksi. Tämä oli tietoinen päätös, jolla en pyrkinyt tiettyyn lopputulokseen, vaan ainoastaan vastaajan asettumaan ”en tiedä” – vastauksen sijaan jollekin kannalle. Asioiden mustavalkoinen käsittely ei tietenkään aina ole järkevää, mutta jonkinlaisen yleiskäsityksen saamiseksi käytin suurimmaksi osaksi kyllä/ei vastausvaihtoehtoa. Vastaajaa pyydettiin osassa vastauksia perustelemaan kantansa, että vastauksia lukiessa tutkijan ei olisi mahdollista muodostaa ainoastaan omaa tulkintaansa kyllä tai ei vastauksesta. Kysely herätti vastaajissa ajatuksia, ja perusteluja vastauksille esitettiin paljon. Perustelu - kenttään oli mahdollista vastata myös ”en tiedä” vaihtoehto, mikäli kyllä/ei – vastaus ei tuntunut oikealta. Tämä helpotti minua myös ymmärtämään laajemmin kysyttävää asiaa, ja pystyin pohtimaan jälkikäteen kysymystä eri näkökulmista. Muutama vastanneista kommentoi, ettei ymmärtänyt kaikkia kysymyksiäni, mikä kertoo kysymysten asetteluni olleen paikoin epäselvä.

Asiakkaalla on lehdessä palstatilaa ja sitä kautta sanavaltaa. Osa lukijoista kokee tämän sananvapauden (asiakkaan toiveet, määritelmät ja kritiikin) lannistavana lukukokemuksena ammattilehdestään. Toinen osa lukijoista taas on kiitollinen asiakkaiden artikkeleista ja toivoo niitä lehteen enemmän.

Koen haastattelun tärkeäksi osaksi tätä tutkimusta, sillä se antaa ajatuksilleni ja teoreettiselle pohdinnalle todellisuuspintaa. On ollut mielenkiintoista lukea vastauksista kuinka tulkkien ajatukset lehdestä ja sen tuomista mielikuvista poikkeavat toisistaan, ja mihin suuntaan enemmistön mielipiteet ajautuvat tietyissä kysymyksissä. Vastauksien monipuolisuus yllätti ja antoi mielenkiintoa pohtia asioita uudella tavalla.

7 YHTEENVETO

Sisällönanalyysiprosessi lähti liikkeelle aineiston avoimena lukemisena, jonka funktiona oli paitsi rakentaa kokonaiskuva tutkimusaineistosta, myös keskittyä tiettyjen aiheiden esiintymistiheyteen. Kuuden vuoden analyysin tuloksesta alkoi syntyä kokonaiskuva ammattilehdestä ja siinä puhutuista aiheista. Vuosien 2005–2010 aikana lehdessä eniten käsitellyt aiheet koskevat tulkkauksen laatua, asiakkaan kokemuksia tulkkauksesta, yrittäjyyttä, tulkin etiikkaa, tekniikan hyödyntämistä tulkkauksessa, opiskelutulkausta, työelämätulkausta, viitottujen kielten tutkimusta, edunvalvontaa sekä kilpailutuksia ja valtiollistamista ja niiden vaikutuksia kentän tilanteeseen.

Eri aiheiden esiintymistiheyden tutkimisen jälkeen oli mahdollista alkaa tutkia, mitä tulkin asiakkaat kirjoittavat Kielisiltaan. Aineiston tutkimus oli lähtöisin asiakkaiden kirjoittamista artikkeleista, jotka käsitelivät tulkkauksesta. Tulkkien lukiessa asiakkaidensa esittämiä ajatuksia, muodostuu niistä yleiskuva palvelusta, jonka pohjalta myös tulkit jatkossa rakentavat sosiaalista toimintaansa. Asiakkaiden artikkelit tuovat kaikki omalla tavallaan esiin kunkin kirjoittajansa kokemuksia ja toiveita tulkin roolista. Jokainen asiakas määrittelee tulkin omasta subjektipositiostaan käsin. Määrittelyyn vaikuttaa esimerkiksi se, millaiseen tilanteeseen asiakas tulkin tilaa.

Vuoden 2008 asiakkaiden kokemuksia tulkkauspalvelusta esiintyy yhteensä kymmenen artikkelin verran. Tulkkaustilanteessa asiakkaat näkevät yhtenä tulkin tärkeimpinä ominaisuuksina läsnäolon taidon ja positiivisen asenteen.

Tulkin ja asiakkaan yhteistyön onnistumista ja haasteita pohtivat myös tulkit heille suunnatussa haastattelussaan. Tulkit toivovat tulkkaustilanteessa hyviksi koettujen toimintatapojen esiin tuomiseen Kielisillassa. Lehden lukijoista 21 % toivoi lehteen enemmän tulkkien selviytymiskeinoja ja artikkeleita, jossa pohdittaisiin kuinka ja tulkki ja asiakas voisivat tehdä yhteistyötä. Tulkit ovat kiinnostuneita lukemaan myös asiakkaiden odotusten ja tulkkien ammattitaidon kohtaamisesta.

Tulkin rooli tulkkaustilanteessa on käsite jolle on mahdoton rajata yhtä sopivaa määritelmää. Tulkki on toki velvollinen toimimaan kahden kielen ja kulttuurin välittäjänä sekä noudattamaan tulkin eettisiä sääntöjä, mutta tulkkaustilanteesta riippuen yhden muotin mukaista käyttäytymisohjetta on mahdoton rakentaa työn moninaisuuden takia. Palveluammatin luonteen mukaisesti tulkin roolin tulee olla asiakaslähtöinen, sillä juuri asiakkaat mahdollistavat työn olemassaolon ja tarkoituksen.

Asiakkaalla on oikeus pohtia millainen tulkki olisi juuri hänelle sopivin. Kehitystä ei kuitenkaan tapahdu ilman yhteistyötä, mikä tarkoittaa tulkkien kiinnostusta tarttua asiakkaiden toiveisiin. Sekä asiakkaiden artikkeleissa, että tulkkien haastattelussa yhteistyön merkitystä korostettiin. Näen tulkkivälityksen roolin erittäin tärkeänä mahdollistaen asiakkaalle potentiaalisimman tulkin tilanteeseen. Tällaisia siemeniä Kielisilta voisi olla mahdollisesti kylvämässä tehden palveluksen näin molemmille osapuolille, sekä tulkille että hänen asiakkaalleen. Tulkkaus on yhteistyötä ja yhdessä ammatin ääriviivojen rakentaminen on molemmille osapuolille hedelmällisintä. Mielenkiintoista olisi pohtia tulevaisuudessa niitä toimintatapoja jotka mahdollistavat tulkin ja asiakkaan toimivan yhteistyön haastavissa tulkkaustilanteissa. Olisi hyödyllistä selvittää millaista on tulkin ja asiakkaan toimiva yhteistyö ja mitä siihen vaaditaan.

8. POHDINTAA

Opiskeluaikaiset pohdintani johdattivat minut valitsemaan opinnäytetyöni aiheeksi tutkia tulkin ammattilehteä ja siinä esiintyviä aiheita. Kuuden vuoden aikaisia Kieli-silta lehtiä lukiessani kiinnostuin aiheista, joissa tulkin asiakkaat kertoivat kokemuk-siaan tulkkauspalvelusta. Tutkimuksen edetessä halusin syventyä asiakkaita puhut-taviin aiheisiin, koska ne tuntuivat määrittelevän myös omaa suhtautumista tule-vaan työhöni. Aloin pohtia tarkemmin tulevaa rooliani tulkkina ja problematiikkaa liittyen asiakkaan ja tulkin tarpeiden kohtaamiseen.

Opinnäytetyöni aihe ja tukijan rooli sekä vastuu ovat synnyttäneet minussa erilaisia tunteita työn aikana. Olen tiedostanut tutkijan objektiivisuuden haasteet työn eri vaiheissa. Omia taustalla vaikuttavia tiedostamattomia ja tiedostettuja ajatuksia on ollut pakko pohtia, sillä ne ovat halunneet kääntyä helposti yleisen tai jonkun yksit-täisen voimakkaan mielipiteen virtaan. Tutkimuksesta irtautuminen ja omien ajatus-ten kyseenalaistaminen onkin ollut yksi työvälineeni prosessin aikana. Johanna Hurtig kirjoittaa artikkelissaan Ajattelu ilmiöiden lukemisen taitona (teoksessa Ajat-tele itse 2010, 22) tiedon ja ajattelun välisestä suhteesta:

”Myös itse hankittu tai omaan käyttöön saatu aineisto sekä ajankohtaiset keskustelut mediassa ja yhteiskunnan vallitsevat puhutavat ja käsitykset tulee laskea tiedoksi, johon on syytä suhtautua analyyttisesti eli valp-paasti varauksellisesti, moniulotteisesti, asioita tarkastellen” (Hurtig, 2010, 22).

Työssäni olen päässyt pohtimaan ihmisten mielipiteitä eri näkökulmista ja tavoit-teeni onkin ollut asettaa keskustelijoita rinnakkain, vastakkain, sekä yhdistää ja erottaa näkemyksiä väitteitä. Tämän kautta itselleni on avautunut kuinka tärkeä ammattilehti on keskustelun ylläpitäjänä, ravistelijana ja ammatillisena tukipilarina kaikille viittomakielen tulkin alalla työskenteleville.

Opinnäytetyöni aikana näkökulmani, tunteeni ja ajatukseni niin tutkimusta kuin tulkin työtä kohtaan ovat muuttuneet, mikä kertoo mielestäni keskeneräisyydestä hah-mottaa tulkin työtä ja sen haasteita kokonaisvaltaisesti. Toisaalta se kertoo kyvys-täni haastaa itseäni pohtimaan erilaisia näkökulmia, joista tulkin työtä voi lähestyä.

Olen Kielisilta lehtiä analysoidessani saanut mielestäni loistavan mahdollisuuden hahmottaa tulkin ammattia kokonaisvaltaisesti, sekä saanut eväitä tulevien haasteiden kohtaamiseen. Lehtien lukemisen kautta alkoi ajatustyöni, joka johti lopulta tulkkien haastattelun muodostumiseen. Tulkkien vastaukset syvensivät ajatuksiani tulkin ammatista ja sain uusia näkökulmia, joiden kautta pääsin uudelle tasolle hahmottaa tulkin työtä. Työ on osoittautunut kokonaisuudessaan minulle hyödylliseksi oppimiskokemukseksi. Suurin oivallukseni työtä tehdessäni minulle on ollut, että eri havaintojen kautta muodostuvan kokonaiskuvan ei tarvitse olla mustavalkoinen tai tiettyyn näkökulmaan perustuva, vaan erilaisten havaintojen kokonaisuus. Työn aikana minulle on avautunut myös lehden toimitustyön haasteet eri näkökulmien käsittelijänä, ja mieleistäni Kielisilta on edistyksellinen ammattilehti juuri monipuolisuutensa ansioista.

Haasteet, joita olen työni aikana kohdannut liittyvät haastattelun tulosten arviointiin, sekä aiheen rajaukseen. Työn määrää oli alkuvaiheessa vaikea hahmottaa, sillä en tiennyt kuinka kauan aikaa yhden lehden läpi lukeminen vaatisi. Keskimäärin yhden lehden lukemiseen käyttämäni aika tiivistyi ensimmäisellä lukukerralla 45 minuuttiin. Kahdenkymmenen neljän lehden ensimmäinen läpiluku vei siis arviolta 18 tuntia. Sisällönanalyysi, diskurssianalyysi, lukijahaastattelun rakentaminen ja sen tulosten analysointi näyttäytyi työmäärältään suuremmalta, kuin aluksi osasin kuvitella. Tästä syystä jouduin tiivistämään diskurssianalyysin huomattavasti pienemmäksi osioksi, kuin olin aluksi suunnitellut. Toiseksi haastavaksi osaksi työtäni koin lukijahaastattelun tulosten analysoinnin. Jättäessäni suurimman osan kysymyksistä avoimiksi, sain toisaalta mukaan näkökulmia joita en tullut aikaisemmin edes ajatelleeksi, mutta samalla vastausten analysointi vaikeutui. Avoimet vastaukset aiheuttivat sen, ettei niitä voinut tulkita aina kyllä tai ei vastauksiksi, vaan joksikin siltä väliltä. Osa tulkeista jätti myös vastaamatta osaan kysymyksistä, jolloin ohjelma oli kuitenkin ymmärtänyt sen vastatuksi. Vastausten yksityiskohtainen laskeminen ja prosenttien kokoaminen vei siis myös suunniteltua enemmän aikaa.

Jatkotutkimuksena mielestäni mielenkiintoista ja kehittävää olisi lähteä avaamaan tulkin ja tämän asiakkaan keskustelua herättäviä aiheita laajemmin, kuten tulkin osallisuutta kuurojen yhteisössä ja avointa keskustelua laadun määrittelystä ja sen määrittelyn mahdollisuudesta. Myös kentällä puhuttavista aiheista kuten vaitiolo-

velvollisuudesta ja työssä jaksamisesta olisi tärkeä puhua ääneen. Keskustelu tähänkin asti on ollut antoisaa, mutta siihen osallistuminen vähäistä. Toimituksen haasteena on varmasti tulevaisuudessakin haastaa tulkkeja osallistumaan keskusteluun pohtien kuinka lehteen kirjoittamisen kynnystä voisi madaltaa.

LÄHTEET

Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas- Rautio, Katriina (toim.) 2010. Ajattele itse! PS-Kustannus.

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä -- Viittomakielen tulkin ammattikuva. Diakonia – ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 5. Helsinki 2003.

Kielisilta. Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäsenlehti 2005–2010. Helsinki: Suomen Viittomakielen Tulkit ry.

Kalliokoski, Jyrki (toim.) 2007: Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä. Kieli 9. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

Kyngäs H & Vanhanen L, 1999, Sisällön analyysi, Hoitotiede-lehti, Vol.!!, no 1/99.(3-12)

Malmberg, Anitta 2010. Henkilökohtainen tiedonanto. 15.11.2010. Helsinki.

Malmberg, Anitta 2011. Kommentteja opinnäytetyöstä. 25.4.2011.

Mäntynen, Anne & Shore, Susanna & Solin, Anna (toim.) 2006: Genre – Tekstilaji. Tietolipas 213. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Pakkala,Pigga-Maiju 2006. Lehti ammattiyhdistyksen imagon luojana. Helsinki: Humanistinen Ammattikorkeakoulu.Opinnäytetyö.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2009: Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Trogen, Ada 2011. Kielisilta- kysymyksiä. Email ada.trogen@tulkit.net 25.3.2011.

Vilkkä, Hanna 2005. Tutki ja Kehitä. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Elektronisen lähteet

Aikakausilehtien liitto, 1999. Ammattilehtien tietopaketti 1999. http://www.aikakauslehdet.fi/content/Tutkimusraportit/Arkisto/Ammattilehtien_tietopaketti.pdf (Viitattu 18.4.2011)

Aikakausmedia ja Innolink Research Oy, 2010. Lukijatutkimus 10/2010. <http://www.puumies.fi/pdf/Lukijatutkimus_2010.pdf>. (Viitattu 28.4.2011)

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 21.02.2011.)

Focus Master Oy- Tutkimuspalvelut 2007. S&A- Toimiston ammattilehden lukijatutkimus 2007. <<http://newsletter.bbm.fi/LinkClick.aspx?fileticket=HfH0E5swifk%3D&tabid=2950&mid=7601>>. (Viitattu 28.4.2011)

Salin, Sirpa 2009. Sisällön analyysi ja mallin rakentaminen http://www.med.utu.fi/hoitotiede/tutkijakoulu/education/doctoralcourses/Sirpa_Salin_12112009.pdf <Viitattu 2.4.2011>

SVT - Suomen Viittomakielen tulkit ry 2006. Säännöt. <http://www.tulkit.net/svt-ry/saannot/>. (Viitattu 18.3.2011.)

SVT - Suomen Viittomakielen tulkit ry, 2011. Kielisilta-lehti. <http://www.tulkit.net/kielisilta-lehti/>>. (Viitattu 20.2.2011.)

Tanskanen, Anu 1999. Empiiriset aineistot ja niiden analysointi- Sisällön analyysi hoitotieteessä. [verkkojulkaisu]. Tampere: Hoitotieteen laitos [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.uta.fi/laitokset/hoito/wwwoppimateriaali/luku5e.html>>. (Viitattu 1.4.2011.)

LIITE 1

Lukijahaastattelu tulkeille

Hei! Olen Humanistisen ammattikorkeakoulun nuorisoasteen opiskelija. Valmistunen viittomakielen tulkiksi keväällä 2011. Opinnäytetyössäni tutkin Kielisiltaa, suomalaisen viittomakielen tulkkien ammattilehteä. Työ on Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n tilaama. Analysoin lehden kasvua tulkkien ammattilehtenä viimeisen viiden vuoden (2005-2010) ajalta. Teen artikkeleihin pohjautuvaa sisältöanalyysiä. Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä pohdin millaisen kuvan Kielisilta antaa viittomakielen tulkin alasta. Toisessa kysymyksessä analysoin tapoja joilla kirjoittajat merkityksellistävät asioita kielenkäytöllään (diskurssianalyysi). Lopuksi pohdin, kuinka Kielisilta onnistuu tavoitteessaan tukea tulkkien ammatillista kehitystä. Tähän osioon tarvitsen tulkkien näkemyksiä. Kysely on kaksiosainen ja sisältää 18 kysymystä. Ensimmäisen osa kartoittaa tulkkien lukutottumuksia ja mielipiteitä lehden sisällöstä. Toisessa osassa esitän muutamia lehdessä aikaisemmin ilmestyneitä asiakkailta esiin nousseita ajatuksia joita toivon Teidän tulkkien kommentoivan. Toivon, että opinnäytetyön valmistumisen lisäksi vastauksenne auttavat myös kielisiltalaisia kehittämään tulkkien ammattilehteä oikeaan suuntaan! Kiitos osallistumisestasi kyselyyn! Ilona Karilo, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Helsingin kampus.

1) Minä vuonna olet valmistunut?

2) Kuinka monta vuotta olet tehnyt tulkin töitä?

3) Millaisia odotuksia sinulla on Kielisilta lehdelle, kun saat tuoreen numeron käsiisi?

4) Asteikolla 1-5, kuinka hyvin odotuksesi täyttyvät?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5) Luetko Kielisillan sen ilmestyttyä..

- ☐ Heti
- ☐ Ennemmin tai myöhemmin
- ☐ En juuri koskaan

6) Kuinka tarkasti luet lehden?

- ☐ Kaikki jutut
- ☐ Osittain
- ☐ En juuri ollenkaan

7) Ovatko Kielisillan artikkelit mielestäsi käytäntöön sovellettavia, eli kuvataanko niissä tilanteita joita tulkki työssään kohtaa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

8) Kielisilta-lehti edustaa neutraalia paikkaa kertoa uutisia ja mielipiteitä, mainostaa tai julkaista artikkeleita tutkimuksista (Kielisilta 3/2006).

Oletko samaa mieltä? Voit halutessasi perustella vastauksesi.

9) Kielisilta..

	Heikosti	Jonkin verran	Riittävästi
Antaa tukea tulkin arkeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kannustaa laadun tarkkailuun työssäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auttaa minua tuntemaan ylpeyttä ammattiani kohtaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10) Toimittajan ajatusmaailma vaikuttaa kirjoitetun artikkelin taustalla. Oletko huomannut jotain piileviä sävyjä tai ideologioita artikkeleiden takana? Millaisia?

11) Millaisista aiheista haluaisit lukea Kielisillassa enemmän?

12) Viiden vuoden aikana (2005-2010) Kielisillan sisältö on kokenut muutoksia. Vakiopalstat kuten "Ruttuvaari", "Tulkki Vallaton" ja "Mitä kuuluu marjaleena" ovat väistyneet. Kaipaanko tällaisia palstoja takaisin? Perustele.

13) TOINEN OSA - Asiakkaiden artikkeleista poimittua: Kielisillassa 1/2008 lehden silloinen päätoimittaja Anitta Malmberg ja kuuleva tulkinkäyttäjä Tomi Ojanen visioivat yhdessä palautekorttien painamista. Ideana olisi, että toimenksiannon jälkeen tulkki antaisi asiakkaille palautelomakkeen täytettäväksi ja täyttäisi samalla itsearviointilomakkeen. Molemmat lomakkeet toimitettaisiin tulkin esimiehelle.

Olisiko tällainen palautteen keruu sinusta järkevää? Perustele

15) Joidenkin kuulevien tulkinkäyttäjien mielestä (Kielisilta 1/2005,3/2007) tulkin tulisi ennen tulkkaustilannetta kertoa monipuolisemmin tulkkaustilanteen kulusta kuuleville asiakkaille jotta kaikki paikallaolijat ymmärtäisivät tulkkaustilanteen kulun paremmin.

Oletko samaa mieltä? Voit halutessasi perustella vastauksesi.

16) Kielisillassa 3/2010 tutkijatohtori Antti Raike kirjoittaa: "Kuuro viittomakielen tutkija ei yksinkertaisesti voi harjoittaa järkevää tutkimustyötä". (Syynä tulkkien asiantuntemuksen puute ko. tutkimusalalta)

Kannattaisiko sinusta tulkkien erikoistua tulkkaamaan tiettyjä aloja?

17) Kielisilta haluaa palautetta lukijoiltaan. Oletko aikaisemmin antanut palautetta?

18) Haluaisitko vielä sanoa jotain?

Kiitos ajastasi!